



Toimeentulotuen saajien näkemyksiä Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyöstä

Lehtonen, Erika

2015 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Toimeentulotuen saajien näkemyksiä Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyöstä

Erika Lehtonen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Erika Lehtonen

Toimeentulotuen saajien näkemyksiä Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyöstä

Vuosi	2015	Sivumäärä	48
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli laatia asiakaskysely toimeentulotuensaajille Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyöstä. Asiakaskysely pohjautuu suurilta osin Valtiovarainministeriön määrittämien kysymyspatteristojen pohjalta. Asiakaskysely suunniteltiin ja laadittiin Kelan ja Vantaan kaupungin kanssa yhteistyössä. Toteuttamani asiakaskysely on jatkumoa palveluyhteistyössä aikaisemmin suoritetulle asiakaskyselylle Kelan tutkimusosaston toimesta.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluyhteistyöhön. Perustoimeentulotuki on siirtymässä vuoden 2017 alussa kunnilta Kelan hoidettavaksi ja täten Kelan Vantaa-Porvoo vakuutuspiiri ja Vantaan kaupunki ovat pilotoineet perustoimeentulotukea Kelassa vuodesta 2013 lähtien. Tammikuussa 2015 Vantaan kaupungin ja Kelan toimeentulotukikokeilu virallistettiin kuntakokeiluksi Valtiovarainministeriön toimesta.

Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Asiakaskyselyt suoritin puhelinhaastatteluina ja sähköisenä kyselynä Webropolin kautta. Haastattelut ja sähköisen kyselyn aineistonkeruun suoritin maaliskuun 2015 aikana. Kyselyn kohderyhmänä olivat asiakkaat, jotka ovat jättäneet toimeentulotukihakemuksen mihin tahansa Vantaan Kelan toimistoista palveluyhteistyön aikana. Opinnäytetyön otokseksi sain 66 vastaajaa.

Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että moni kyselyyn osallistuneista on tyytyväisiä saamaansa palveluun palveluyhteistyössä. Nämä asiakkaat kokevat muun muassa toimeentulotuen hakemisen helpottuneen ja saaneensa palveluyhteistyössä tarvitsemaansa palvelua. Valtaosa kyselyyn vastanneista kokee erityisesti palvelun olleen ammattitaitoista ja sujuvaa palveluyhteistyössä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää monin tavoin, niin palveluyhteistyön aikana, kuin sen jälkeenkin perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi.

Asiasanat: toimeentulotuki, yhteistyö, palveluyhteistyö, kuntakokeilu, asiakastyytyväisyys, kyselylomake

Erika Lehtonen

Views of Recipients of Income Support on Service Cooperation between the City of Vantaa and the National Pensions Institute

Year 2015

Pages

48

The aim of the Bachelor's thesis was to draw up a client enquiry for recipients of income support on the service cooperation between the National Pensions Institute and the city of Vantaa. The client enquiry is based to a large extent on a series of questions determined by the Ministry of Finance. The enquiry was designed and drawn up together by the National Pensions Institute and the city of Vantaa, and it is a continuation from a previous client enquiry on service cooperation implemented by the research department of the National Pensions Institute.

The purpose of the Bachelor's thesis was to produce information relating to clients' experiences of service cooperation. From the beginning of 2017 onwards, the basic income support will be transferred from the municipalities to the National Pensions Institute. Since 2013, the Vantaa-Porvoo insurance district of the National Pensions Institute and the city of Vantaa have piloted the basic income support within the National Pensions Institute. In January 2015, an income support municipality experiment that was carried out by the city of Vantaa and the National Pensions Institute was officially made a municipality experiment by the Ministry of Finance.

The material for the graduate thesis was collected by means of a semi-structured questionnaire. The client enquiries were carried out as telephone interviews and an electronic enquiry through Webropol programme. The interviews were made and the material for the electronic enquiry gathered in March of 2015. The target group for the enquiry consisted of clients who had left their applications for income support to any of the agencies of the National Pensions Institute in Vantaa during the service cooperation. The sample of the thesis was 66 respondents.

The findings of the Bachelor's thesis show that many of those who responded to the enquiry are satisfied with the service cooperation they had received. These clients also feel that, among other things, it is easier than before to apply for income support, and that they have been provided the kind of service they have needed. Most of the respondents indicate that, in particular, the service has been improved and that cooperation is smooth. The findings of the thesis can be made use of in a variety of ways, both as the service cooperation is in progress and also after the basic income support has been transferred to the National Pensions Institute.

Keywords: income support, co-operation, service co-operation, municipality experiment, customer satisfaction, questionnaire

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeentulotuki muutoksessa	7
2.1	Toimeentulotuen historiaa	7
2.2	Toimeentulotuki käsitteenä	7
2.3	Toimeentulotuen rakenne	8
2.4	Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaat	9
3	Asiakastyytyväisyys	10
4	Yhteistyö organisaatioiden välillä	12
4.1	Palveluyhteistyöstä kuntakokeiluksi	13
5	Aikaisemmat tutkimukset	15
6	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	16
7	Tutkimuksen toteutus	17
8	Aineiston keruu	17
8.1	Puhelinhaastattelu	18
8.2	Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä	19
9	Kyselyn rakenne, vastaajien profiili ja aineiston analysointi	20
9.1	Vastaajien profiili	22
9.2	Aineiston analysointi	24
10	Tulokset	24
10.1	Odotusaika ja asiointi Kelassa	25
10.2	Riittävä tiedon saanti ja palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeita	27
10.3	Luottamuksellisuus palvelutilanteessa	28
10.4	Työntekijöiden ammattitaito	29
10.5	Käsittelyaika, vaivattomuus ja toimeentulotukiprosessin yksinkertaisuus	30
10.6	Sähköiset asiointipalvelut	34
10.7	Avoin palaute ja kommentit	34
11	Pohdinta	36
11.1	Eettisyys ja luotettavuus	36
11.2	Yhteenveto	37
11.3	Johtopäätökset	39
	Lähteet	41
	Kuviot	43
	Liitteet	44

1 Johdanto

Suomessa eletään suuren muutoksen aikoja. Sote-uudistuksen myötä vuoden 2017 alussa koe-taan toimeentulotukijärjestelmän suuri rakennemuutos, kun perustoimeentulotuki siirtyy kun-nilta Kelan hoidettavaksi. Muutoksen kohteena on ainoastaan niin sanottu laskennallinen toi-meentulotuki, jota kutsutaan myös perustoimeentulotueksi. Vantaan kaupunki ja Kela ovat yhteistyössä pilotoineet perustoimeentulotukea Kelassa vuodesta 2013 lähtien. Yhteistyön ai-kana on tehty Kelan tutkimusosaston toimesta asiakastyytyväisyys tutkimus yhteistyöhön osal-listuneille toimeentulotuensaajille aivan yhteistyön alussa. Kelan tutkimusosaston toteutta-massa tutkimuksessa on tutkittu myös palveluyhteistyöhön osallistuneen henkilökunnan mieli-piteitä Kelan ja Vantaan kaupungin alkaneesta yhteistyöstä.

Nyt kun toimeentulotukikokeilu Kelan ja Vantaan kaupungin välillä sai Valtiovarainministeriön hyväksynnän kuntakokeilusta tammikuussa 2015, tuli toimijoille tarve toteuttaa toinen asia-kastytytyväisyyskysely kuntakokeilun asiakkaina oleville. Lähdin mukaan palveluyhteistyöhank-keeseen tehtävänäni suorittaa Vantaan kaupungille ja Kelalle asiakaskysely heidän toimeentu-lotuensaajilleen. Kyselyn kohderyhmään valittiin asiakkaat, jotka ovat jättäneet toimeentulo-tukihakemuksen Kelaan palveluyhteistyön aikana.

Käytin asiakaskyselyssäni puolistrukturoitua kyselylomaketta. Kyselylomake sisältää vain yh-den avoimen kysymyksen. Aineiston keruun suoritin pääosin puhelinhaastatteluilla, joka oli Vantaan kaupungin ja Kelan toiveena. Puhelinhaastatteluiden lisäksi käytin myös sähköistä ky-selyä Webropol-ohjelmaa hyödyntäen aineiston keruussa. Vantaan kaupunki ja Kela olivat ha-lukkaita kokeilemaan myös Kelan toimistoissa asiakkaiden haastatteluja.

Tätä asiakaskyselyä voivat toimeksiantajat käyttää hyödykseen palvelua kehittäessään. Asia-kaskyselyn tulokset ovat tärkeitä, kun Kela ja Vantaan kaupunki arvioi asiakkaidensa tyytyväi-syyttä palveluyhteistyöhön. Asiakkaiden kokemusten ja palautteiden perusteella koko valta-kunnallinen Kela-kokeilu voi kehittää toimintaansa vielä kokeiluvaiheessa, ennen kuin perus-toimeentulotuki siirtyy kunnilta Kelan hoidettavaksi vuonna 2017.

2 Toimeentulotuki muutoksessa

2.1 Toimeentulotuen historiaa

Suomen perustuslain 11.6.1999/731:19 §:n mukaan ”Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.” Tällä tarkoitetaan kaikkia niitä ihmisiä, jotka eivät itse pysty turvaamaan omaa ihmisarvoista elintasoaan. Nämä ihmiset ovat usein oikeutettuja toimeentulotukeen, mikä ensisijaiset etuudet eivät kata heidän välttämättömiä laissa määriteltyjä menojaan.

Toimeentulotuen juuret ulottuvat vuoteen 1984, kun se korvasi vuodesta 1956 toimineen kuntien tuottaman huoltoavun. Kuntien tarjoamassa huoltoavussa ongelmana oli ihmisten eriarvoistuminen kuntien varakkuuden mukaan. Vuonna 1981 pääministeri Mauno Koiviston hallitus esitti (HE 102/1981) huoltoavun toteutumisen vaihtelevan kunnittain, niin että varakkaammissa kunnissa avunsaajia oli enemmän ja tuet suurempia kuin taloudeltaan heikommissa kunnissa. Huoltoapua ehdotettiin korjattavaksi uudella toimeentulotuella, jolla eriarvoisuutta voitaisiin korjata. Ehdotuksella määriteltiin tuen tason olevan sama kaikissa Suomen kunnissa ja samoin perustein myönnettävää. (Kangas, Niemelä & Varjonen 2011, 147.)

Toimeentulotuki ei ehtinyt Suomessa kauan olla, kun jo 80-luvun alkupuolella alettiin pohtia sen siirtämistä kuntien sosiaalitoimelta Kelaan. Sosiaali- ja terveysministeriön asettama perustoimeentulotuenryhmä esitti Kelasta kehitettävän kansanvakuutuslaitoksen, joka vastaisi perustoimeentulotuesta. Tilanteessa, jossa henkilön olisi haettava sosiaalitoimistosta muitakin sosiaalipalveluja, hakisi hän myös perustoimeentulotuen kunnan sosiaalitoimesta. Näiden kaikkien aloitteiden pohjalla oli yhdenvertaisen kohtelun periaate. Jokaisella kansalaisella on yhdenvertainen oikeus perusturvaan riippumatta omasta asuinpaikastaan. (Kangas ym. 2011, 148.)

2.2 Toimeentulotuki käsitteenä

Toimeentulotuki määritellään toimeentulotukilain 1 §:ssä seuraavasti: ”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen itseisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo” (3.11.2000/923). Toimeentulotuella taataan jokaiselle ihmiselle perustuslain määritämä välttämätön toimeentulo. Toimeentulotuen tarkoitus on laajempi, kuin pelkkä henkilön

tai perheen hengissä pitäminen. Sen tarkoituksena on myös itsenäisen selviytymisen edistäminen eli edistää henkilön tai perheen mahdollisuuksia eri tavoin itsenäisesti vastata toimeentulostaan ja osallistua niin omien asioiden hoitoon kuin yhteiskunnan toimintaan. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 18.)

Toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuen tulee aina selvittää henkilön tai perheen mahdollisuus turvata taloutensa omista tuloistaan, varoistaan tai muista tulonlähteistään. Ensisijaisia yhteiskunnan tukimuotoja toimeentulotukeen nähden ovat muun muassa eri eläkkeet, työttömyyspäiväraha ja työmarkkinatuki, sairauspäiväraha, tapaturmavakuutuksen toimeentulotukea turvaavat etuudet, lasten kotihoidon- ja yksityisen hoitotuen tukimuodot, lapsilisä, asumistuki, opintotuki sekä sotilasavustus. Toimeentulotukea hakevalle on annettava ohjausta ja neuvontaa ensisijaisten sosiaaliturvaetuuksien ja muiden etuuksien hakemisessa. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 20-21.)

Perustoimeentulotuen siirrosta aiheutuva huoli asiakkaiden riittävän sosiaaliohjauksen määrästä on aihe, joka nousi jo 1990-luvun Kelakokeilussa tapetille. Asia puhuttaa päättäjiä ja asiantuntijoita myös nykypäivänä, varsinkin kun perustoimeentulotuen siirrosta on tehty hallituksen päätös. Jatkossa Kelan vastatessa perustoimeentulotuen myöntämisestä on asiakkaille tarjottava henkilökohtaista keskusteluapua sosiaalialan koulutuksen saaneelta asiantuntijalta, mikäli henkilön tai perheen tilanne sitä vaatii. Yhteistyön merkitys korostuu tässä Kelan ja kuntien välillä, kun Kelasta ohjataan asiakas henkilökohtaisen sosiaaliohjauksen pariin kunnan sosiaalitoimistoon.

2.3 Toimeentulotuen rakenne

Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, johon kuuluu perusosa ja perusmenot, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta (Toimeentulotuki 2015). Toimeentulotuki määräytyy käytettävissä olevien varojen ja toimeentulotukilaissa määriteltujen menojen laskennan mukaan. Käytännössä toimeentulotukihakijan talouden yhteenlasketut tulot vähennettynä toimeentulotuen perusosa ja muut perusmenot saadaan tieto syntyköhakijalle oikeutta perustoimeentulotukeen. Toimeentulotuessa huomioon otettavat menot on määriteltävä toimeentulotukilain 7 §:ssä. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 91.) Perustoimeentulotuki on se toimeentulotuen osa, joka on vuoden 2017 alussa siirtymässä kunnilta Kelan hoidettaviksi.

Täydentävää toimeentulotukea myönnetään hakijalle silloin, kun hänellä on säännöksessä tarkoitettuja erityismenoja eikä pelkkä perustoimeentulotuki riitä kattamaan asiakkaan toimeentuloa toimeentulotukilaissa tarkoitettulla tavalla. Toimeentulotukilain erityismenoja ovat muun muassa lasten päivähoitomenot, ylimääräiset asumismenot, kuten muuttokustannukset

sekä henkilön tai perheen erityisiä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulotuen turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen kannustamiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Erityisenä tarpeena henkilöllä tai perheellä voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä erityistarpeita. Kuitenkaan mitään menolajeja ei ole suljettu pois täydentävästä toimeentulotuesta, jos menot harkitaan asiakkaalle tarpeellisiksi. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 114.)

Viimeisenä toimeentulotuen muotona on ehkäisevä toimeentulotuki, jonka tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista. Lisäksi ehkäisevällä toimeentulotuella pyritään ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi tuen saajan aktivointia edistäviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi tai ylivelkaantumisen tai äkillisen taloudellisen tilan heikentymisen lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. Ehkäisevä toimeentulotuki on riippumaton siitä, onko hakija tai perhe oikeutettu perustoimeentulotukeen tai täydentävään toimeentulotukeen. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 125.)

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ovat tukimuotoja, jotka voivat tarvita sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän harkintaa sekä sosiaalityön suunnitelman tekemistä. Yleensä myös varsinkin ehkäisevää toimeentulotukea myönnettäessä pitää kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta laajemmin vaatien henkilökohtaista keskustelu-aikaa sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki jäävät kuntien sosiaalitoimen vastuulle perustoimeentulotuen siirron myötä.

2.4 Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaat

Toimeentulotuen tarkoituksena on toimia tilapäisenä tukimuotona henkilön tai perheen taloudellisiin vaikeuksiin. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Riippuvuus toimeentulotuesta on jo pitkään lisääntynyt voimakkaasti ja niin ikään pitkäaikaisasiakkaiden määrät ovat suuria. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 18.) Pitkäaikaisasiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka on saanut tukea viimeisen 10-12 kuukauden aikana (Virtanen & Kiuru 2014,3). Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkuuden taustalla on useita eri tekijöitä. Sosiaalityöstä saatujen käytännön kokemusten mukaan pitkäaikaisasiakkuuteen vaikuttavia tekijöitä voivat olla pitkittynyt työttömyys, johon usein liittyy myös työkyvyn heikentyminen, velkaantuminen ja alhainen koulutustaso. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 18.)

Pitkäaikaisten toimeentulotuen saajien määrät tuskin ovat laskussa, kun tarkastellaan Suomen yleistä taloustilannetta tällä hetkellä. Työpaikkoja ei ole riittävästi ja usein asiakas, joka on

ollut pitkään toimeentulotuen asiakkaana, on saattanut passivoitua tilanteessaan, ettei esimerkiksi työn etsiminen houkuttele avoimien työpaikkojen rajatun saatavuuden takia.

Mielenkiintoista kuitenkin on se, että toimeentulotuen kokonaismenot ovat reaalisesti lisääntyneet 2000-luvulla 37 %, vaikka tukea saavien kotitalouksien määrä on vähentynyt 10 % samalla aikavälillä. Syitä tähän uskotaan olevan asumiskustannusten nopea kasvu, työttömyyden kehittyminen ja pitkäaikaistyöttömien osuuden lisääntyminen toimeentulotuen saajien joukossa. Vuonna 2013 toimeentulotukea sai 7 % Suomen väestöstä. (Virtanen ym. 2014, 1.)

Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden auttamisessa ja tukemisessa harvoin pärjätään pelkän kunnallisen sosiaalihuollon keinoilla. Monialainen osaaminen ja yhteistyö eri hallinnonalojen toimijoiden kesken on tärkeää pitkäaikaisasiakkaiden tukemisessa. Esimerkiksi työelämäosallisuutta tukevan toiminnan kehittäminen on tärkeää, kun edistetään pitkäaikaisasiakkaiden työllistämistä. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 18.)

3 Asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyössäni tutkin toimeentulotuen saajien näkemyksiä ja kokemuksia saamaansa palveluun Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyössä. Asiakkaan kokemukset palvelusta ovat tärkeää tietoa palvelua kehittäessä. Vantaan kaupunki ja Kela tarvitsevat tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä heidän saamaansa palveluun palveluyhteistyössä, jotta palvelua voidaan yhteistyön aikana kehittää ennen kuin perustoimeentulotuen siirto tapahtuu.

Asiakkaan tyytyväisyydellä tarkoitetaan hänen positiivista tunnereaktiotaan palvelukokemukseen. Asiakkaan käytettyä palvelua hän on joko tyytyväinen tai tyytymätön palveluun. On helppo olla tyytyväinen hyvään laatuun. Tyytyväisyyden ja laadun termejä käytetään usein arkikielessä, toistensa synonyymeina, vaikka tyytyväisyys on laatua laajempi käsite. Näin ollen palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat voivat tuottaa tai ehkäistä tyytyväisyyttä. Juuri asiakastyytyväisyyden avulla asiakaskeksinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteutumiseen. Tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi, jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa. Jotta täsmällistä tietoa asiakkailta saadaan, on tietoa hankittava suoraan asiakkaalta itseltään. (Ylikoski 2001, 109, 149.)

Mattilan (1999, 23-24) mukaan tyytyväisyys käsitetään usein arvioivaksi reaktioksi, jossa yksilön tiettyä tapahtumaa tai tilannetta koskevat odotukset ovat vuorovaikutuksessa tilanteen edistämien kokemusten kanssa. Tyytyväisyys mielletään usein kognitiiviseksi ominaisuudeksi,

joka koostuu tilanteen objektiivisluonteisesta arvioinnista. Tässä tilanteessa tyytyväisyys voidaan nähdä poikkeavan tilanteen synnyttämän mielihyvän tai onnellisuuden kaltaisista välittömistä tunteista.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet eri tekijät. Asiakas tyydyttää jonkin tarpeensa käyttäessään palvelua. Palvelujen käyttömotiiveja ei kuitenkaan voida suoraan tunnistaa, sillä tyytyväisyyden kokemus kuluttajan mielessä liittyy siihen millaisen hyödyn hän palvelun ostaessaan saa. Palvelun seuraukset voivat olla joko toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnallisilla seurauksilla tarkoitetaan käytännön seurauksia ja psykologisilla seurauksilla esimerkiksi statuksen tavoittelua tai itsetunnon kohottamista. (Ylikoski 2001, 151-152.)

Tyytyväisyyteen vaikuttavat myös monet muut asiat, kuten palveluun mahdollisesti liittyvien tavaroiden laatu tai palvelukokemuksen kannalta se, paljonko asiakas itse kokee panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötysuhteeseen. Viimeisimmästä käytetään myös nimitystä asiakkaan saama arvo tai lisäarvo. Asiakas pohtii palvelua valitessaan, mikä organisaatio tuottaa hänelle eniten arvoa. (Ylikoski 2001, 153.)

Ylikosken (2001, 153) mukaan asiakkaan saama arvo, asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu ovat liitoksissa toisiinsa ja vaikuttavat täten asiakkaan palvelukokemukseen. Markkinoinnilla voidaan vaikuttaa kaikkiin näihin: asiakkaan saamaan arvoon, asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun. Palveluympäristö, vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, organisaation imago ja palvelusta mahdollisesti perittävä hinta vaikuttavat palvelukokemukseen.

Yksittäisten palvelutilanteiden onnistumisella on suuri rooli siinä, miten tyytyväiseksi asiakas kokee organisaation toiminnan kokonaisuutena. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan mitata sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että myös kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta silti tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. (Ylikoski 2001, 155.)

Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyön asiakkaiden tyytyväisyyden kannalta voi asiakas olla tyytyväinen kokonaisuudessaan palveluyhteistyöhön, vaikka hänellä olisi yksittäinen huono palvelukokemus taustalla. Vastaavasti asiakas voi olla tyytyväinen esimerkiksi Kelan palveluun kokonaisuutena, vaikka asiakas olisi saanut huonoa palvelua toimeentulotukiasioissa Kelan luukulla. Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyössä asiakkaalle on annettu mahdollisuus valita kahden eri organisaation välillä toimeentulotukihakemuksen jättämisen suhteen. Ennen palveluyhteistyötä ei asiakkaalla ollut mahdollisuutta valita siitä, mihin hän toimeentulotukihakemuksensa jättää. Syynä tähän on se, että asiakkaan asuinalueen sosiaal asema oli ainoa palveluntarjoaja toimeentulotuen hakemisessa. Nyt kun Kela on aloittanut

Vantaan kaupungin kanssa palveluyhteistyön, on asiakkaalla mahdollisuus valita kumpaan organisaation hän toimeentulotukihakemuksensa jättää. Asiakkaan tilanteesta riippuen, ei kaikilla ole mahdollisuutta asioida pelkästään Kelassa toimeentulotukiasioissaan. Toimeentulotukiprosessiin liittyy paljon vaiheita ja poikkeustilanteita, joiden vuoksi asiakkaan tulee asioida myös kunnan sosiaalitoimistossa, vaikka hän olisi toimeentulotukihakemuksensa alun pitäen Kelaan jättänytkin.

4 Yhteistyö organisaatioiden välillä

Palveluyhteistyö on laaja käsite ja siitä puhutaan monien erilaisten toimijoiden välisessä yhteistyössä. Palveluyhteistyö itsessään saattaa olla melko uusi tai vaikeaselkoinen käsite, joten siitä oli vaikea löytää suoranaisia teorialähteitä. Käsittelen teoriassani palveluyhteistyötä moniammatillisen yhteistyön käsitteen kautta.

Isoherrasen (2005, 13-14) mukaan moniammatillisen yhteistyön käsite on erittäin epämääräinen ja monenlaisten yhteistyötapojen kuvauksessa käytetty. Sen monialaisuuden johdosta sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Käsitteessä on kysymys yhteistyöstä, jota voidaan käyttää hyvin erilaisissa tilanteissa, kuten hallinnollisissa ratkaisuissa, strategisessa suunnittelussa sekä asiakkaan päivittäisten ongelmien selvittämisessä. Asiakastyö ei ole ainoa, jossa moniammatillista yhteistyötä käytetään. Yhteistyöllä käsitteenä tarkoitetaan sitä, että ihmisillä on yhteinen työ tai tehtävä suoritettavanaan, ongelma ratkaistavanaan tai päätös tehtävänä. Lisäksi yhteistyöstä puhuttaessa ihmiset etsivät uusia näkökulmia ja ratkaisua yhdessä keskustellen.

Moniammatillisen yhteistyön keskeiseksi kysymykseksi on noussut pohdinta siitä, kuinka voidaan koota kaikki tieto ja taito yhteen mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen ja ymmärryksen saavuttamiseksi. Se miten moniammatillinen yhteistyö näkyy erityisesti sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä, on eri asiantuntijoiden työskentely, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus. Työympäristöstä riippumatta moniammatillisessa yhteistyössä korostuu viisi tärkeää kokonaisuutta: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 14.)

Moniammatillisessa yhteistyössä, jossa eri organisaatiot ovat yhteistyössä, on tärkeää huolehtia riittävästä organisoinnista. Isoherranen (2005, 65) puhuu 2000-luvun organisaatioarkkitehtuurin ideamallista, jota kuvataan rakenteeltaan matalana, joustavana ja monitaitoisista, itseohjautuvista ryhmistä tai asiakassoluista koostuvana organisaationa. Tässä mallissa tiedonkulku on avointa, päätöksenteko perustuu osaamiseen, käyttäytyminen on joustavaa ja johta-

juus ohjaavaa. Sosiaali- ja terveysalaa on puhuttanut ajatus työmallista, jossa valtaa ja vastuuta pyritään siirtämään työryhmille ja tiimeille, jotka koostuvat monen eri alan osaajista. Yhteiskunnallisissa keskusteluissa on puhuttu viime vuosien aikana paljon kustannustehokkaiden palveluiden järjestämisestä talouden kiristyessä. Samaa asiaa hahmottelee Alasoini (1999, ks. Isoherranen 2005,65) kuvatessaan tilannetta, jossa on jouduttu etsimään toimivampia käytäntöjä muun muassa julkisen vallan toimintaan kohdistuneiden legitimeettipaineiden johdosta.

On tärkeää pohtia, miten toimiva yhteistyö saadaan aikaan ja ymmärrettävä, ettei toimiva yhteistyö synny itsestään. Annala (2015, 28) pohtii moniammatillisen yhteistyön merkitystä niin asiakkaan kuin organisaatioiden taholta. Annala korostaa asiakasyhteistyön onnistuvan, kun sitä valmistellaan tekemällä strategia ja palveluprosessit ja verkostoitumalla organisaatioryhmien yli. Toimiva yhteistyö maksaa lopulta itsensä takaisin prosessien nopeutumisena, kuntoutuksien onnistumisena sekä hylkäävien etuus- ja palveluratkaisujen vähenemisellä.

Palveluyhteistyössä toimivan organisaatioiden väliseen yhteistyöhön on kiinnitetty huomiota niin kuntakokeilun aikana kuin jatkossakin perustoimeentulotuen siirron myötä. Nyt palveluyhteistyön aikana Kela ja Vantaan kaupunki hyödyntävät yhteistyössään muun muassa Lync-järjestelmää sekä puhelinsoittoja. Kela kehittää muiden yhteistyötahojen kanssa yhteydenpitokanavia, joilla yhteisen asiakkaan palvelu jatkossa on yhä helpompaa. Perustoimeentulotuen siirtoa ei suunnitella pelkästään Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyössä, vaan perustoimeentulotuen siirrossa on mukana laaja toimijaverkosto. (Kontiainen 2015.) Erityisen tärkeää yhteistyön sujumisen kannalta on jatkossa se, että tunnistetaan asiakkaan tarve sosiaalityölle ja osataan ohjata asiakas sosiaalitoimen piiriin asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

4.1 Palveluyhteistyöstä kuntakokeiluksi

Toimeentulotuen siirtoa kunnilta Kelalle on suunniteltu jo 1990-luvulta lähtien. Lappeenrannassa järjestettiin aikavälillä 1.3.1990-28.2.1991 kokeilu, jossa Kelalla ja sosiaalitoimella oli yhteinen palvelupiste Lappeenrannan Lauritsalan Kelassa. Kokeilu sai alkunsa keväällä 1989 pääministeri Harri Holkerin johtaman hallituksen myötä, joka päätti toimenpiteistä hallinnon palvelukyvyn parantamiseksi ja ohjauksen uudistamiseksi. Elokuussa 1989 valtiovarainministeriö asetti työryhmän palveluhanketta varten, jonka tehtävänä Valtiovarainministeriön (1991,1) mukaan oli esittää ”käytännön toimenpiteitä ja järjestelyjä julkisten saatavuuden parantamiseksi lisäämällä palvelujärjestelmien toimivuutta sekä helpottamalla hakemusmenettelyjä ja kansalaisten asiointia virastoissa.” (Kangas, Niemelä & Varjonen 2011,148.) Vaikka kokemukset kokeilusta olivat pääosin myönteisiä, ei toimeentulotuen siirto Kelalle toteutunut. Siirron esteenä olivat erityisesti poliittiset erimielisyydet. (Laatu, Heinonen & San-

delin 2015, 6.) Työryhmän mukaan ongelmallista kokeilussa oli kokemus, että asiakkaita juoksetaan ja se aiheuttaisi näin väliinputoamista sosiaaliturvan hallinnosta ja hajanaisuudesta sekä etuuksien pienuudesta johtuen. Työryhmä näki ongelmallisena myös opinnäytetyössään puhutusta ”yhden luukun menetelmän” toteutumattomuudesta joidenkin asiakkaiden kohdalla. Ne asiakkaat, jotka pienten vakuutusetujen tai päätösten viipymisen takia olivat oikeutettuja toimeentulotukeen, joutuivat asioimaan kahdella luukulla. (Kangas ym. 2011, 148-149.)

Vaikka kokeilun työryhmä ei vakuuttunut kaikista palveluhankkeen ja työryhmän asettamista tavoitteista kokeilun suhteen, olivat kokeiluun osallistuneet asiakkaat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun kokeilun aikana. Moni kokeiluun osallistuneista asiakkaista piti kokeilua tarpeellisena ja katsoi sen helpottaneen ja nopeuttaneen heidän asiointiaan. (Kangas ym. 2011, 149.) On erittäin kiintoisaa huomata, kuinka reilu parikymmentä vuotta sitten toteutettu kokeilu kahden eri organisaation välillä on saanut samansuuntaisia tuloksia kuin vastaavanlainen tutkimus, joka suoritettiin nyt reilu kaksikymmentä vuotta myöhemmin. Johtopäätöksiä miettien voidaan todeta, että asiakkaat ovat odottaneet näin suuren rakenteellisen muutoksen, kuten perustoimeentulotuen siirtoa kunnilta Kelalle.

Perustoimeentulotuen siirto kunnilta Kelaan nousi jälleen ajankohtaiseksi 2000-luvun lopulla. Silloin alkanut ja edelleen jatkuva taantuma, toimeentulotukiasiakkaiden määrän jatkuva kasvu olivat syynä perustoimeentulotuen siirron keskustelulle. (Ahlgren-Leinvuo 2013, ks. Laatu ym. 2015, 6). Keskusteluissa nousi vahvasti esille toimeentulotyön selkeä erkaantuminen sosiaalityöstä, tarve yksinkertaistaa sosiaalihuollon asiakkuusprosesseja sekä uusien tietojärjestelmien käytön hyödyntäminen. Hallitus teki budjettiriihessään keväällä 2014 päätöksen perustoimeentulotuen siirrosta Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alusta lähtien. (Laatu ym. 2015, 6.)

Toimeentulotukikokeilua ryhdyttiin valmistelemaan Vantaalla vuoden 2012 aikana. Ensimmäinen Vantaan sosiaalitoimen ja Kelan yhteistyötä koskeva kokous pidettiin toukokuussa 2012. Hankkeessa mukana olleiden Kelan edustajien mukaan Vantaan kaupungin apulaiskaupunginjohtaja Jukka T. Salminen antoi aloitteen yhteistyön käynnistämisestä. Kokouksen pöytäkirjan mukaan oli keskusteltu mahdollisuudesta pilotoida Vantaalla ”toimeentulotuen laskennallisen osan ” eli perustoimeentulotuen siirtämistä Kelaan.

Ennen kuin hallitus ehti tehdä päätöksen toimeentulotuen siirrosta Kelaan, aloitettiin Vantaalla toimeentulotukityön siirtoon liittyvä kokeilu. Kesäkuussa 2013 Kela ja Vantaan kaupunki aloittivat kokeilun toimeentulotuen hakemisesta myös Kelan Korson ja Myyrmäen toimistoista. (Laatu ym. 2015, 6.) Myöhemmin kokeilun edetessä toimintaa laajennettiin myös muihin Van-

taan Kelan toimistoihin. Vantaan toimeentulotukikokeilussa on käytetty termiä palveluyhteistyö, jossa sosiaalitoimen etuuskäsittelijät ja Kelan palveluneuvojat ovat tehneet työtä saman katon alla (Laatu ym. 2015, 6).

Palveluyhteistyön aloitus Vantaan kaupungin ja Kelan välillä ajoittui hyvään aikaan, sillä samaan aikaan kesällä 2013 Vantaan Korson sosiaalitoimisto lakkautettiin. Korson sosiaalitoimiston asiakkaat siirrettiin Koivukylän sosiaaliaseman asiakkaiksi ja tämä mahdollisti Korsossa asuville toimeentulotuen asiakkaille toimeentulotuen hakemisen tutusta Korson ympäristöstä eli Korson Kelasta. Myöhemmin syksyllä 2014 ja palveluyhteistyön edetessä, lakkautettiin myös toinen Vantaan sosiaaliasemista, Hakunilan toimipiste. Puhelinhaastatteluita tehdessäni huomasin, kuinka moni asiakkaista kertoi asioivansa joko Korson tai Hakunilan Kelassa, joten voidaan todeta, että tutkimukseen osallistuneita asiakkaita on paljon alueilla, joista sosiaalitoimisto on poistunut.

Kela-kokeilu sai virallisen päätöksen palveluyhteistyöhankkeen aloituksesta tammikuussa 2015. Vantaa on ainoa kunta Suomessa, joka on mukana palveluyhteistyöhankkeessa. 5.1.2015 tuli voimaan laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista (117/2014). Vantaan kaupungin ja Kelan kokeilu toteutetaan osana tätä kokonaisuutta. Erilaisissa kuntakokeiluissa on mukana kaiken kaikkiaan 57 kuntaa. (Kela ja Vantaan kaupunki käynnistävät toimeentulotukeen liittyvän kuntakokeilun 2015.)

Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista 1350/2014:6.21 mukaan ”Kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyökokeilulla on tarkoitus edistää kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluyhteistyötä toimeentulotukipalveluissa tavoitteena asiakkaan kertaalleen antamiin tietoihin perustuva oikein ajoitettu palvelu ja palveluprosessista kunnalle aiheutuvan työmäärän ja kokonaiskustannusten väheneminen.” Kuntakokeiluja määrittävän lain tarkoituksena on edistää kokeilukunnissa sellaisten asiakaslähtöisten toimintatapojen ja palvelurakenteiden kehittämistä ja käyttöä. Toimintatapojen avulla laissa säädettyjä tehtäviä voidaan kunnissa hoitaa taloudellisesti ja tuotavasti, huomioiden lainsäädännössä asetetut palvelujen sisältöä koskevat vaatimukset. (Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista 1350/2014, 1:1.) Kelan ja Vantaan kaupungin kuntakokeilu toimeentulotukisiirrosta kestää vuoden 2016 loppuun (Kontiainen 2015).

5 Aikaisemmat tutkimukset

Mielenkiintoisena teoriana opinnäytetyössäni on palveluyhteistyöstä suoritettu aikaisempi asiakaskysely Kelan tutkimusosaston toimesta. Kelan tutkimusosasto selvitti haastatteluiden

avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa asiakaspalveluun ja heidän kokemuksiinsa etuuden toimeenpanoprosessista Kelassa ja Vantaan sosiaalitoimessa. Tutkimuksen aineisto kerättiin puhelinhaastatteluilla aivan Kelan ja Vantaan kaupungin yhteistyön alettua ja kohderyhmäksi asiakaskyselyyn valittiin asiakkaat, jotka ovat asioineet toimeentulotukiasioissa Korson ja Myyrmäen Kelassa vuoden 2013 kesä-syyskuussa. Se millä tavalla Kelan tutkimusosaston suorittama tutkimus eroaa omasta tutkimuksestani, on verokkiryhmän puuttuminen. Kelan tutkimusosasto otti tutkimuksessaan verokkiryhmän Myyrmäen ja Koivukylän sosiaaliasemalla asioineista sosiaalitoimen asiakkaista ja joille tehtiin vastaavanlainen asiakashaastattelu. (Laatu, Heinonen & Sandelin 2015, 7.) Omassa opinnäytetyössäni asiakaskysely suoritettiin ainoastaan asiakkaille, jotka ovat asioineet Kelassa toimeentulotukiasioissa. Tutkimuksessani ei kerätty tietoa sosiaalitoimiston asiakkaiden tyytyväisyydestä toimeentulotukipalveluihin.

Kelan tutkimusosasto selvitti asiakkaiden tyytyväisyyden ohella myös Kelan palveluneuvojen ja sosiaalitoimen etuuskäsittelijöiden kokemuksia palveluyhteistyöstä. Teemahaastatteluja hyödyntämällä saatiin tärkeää tietoa myös henkilöstön kokeuksista palveluyhteistyön toimivuudesta ja kehittämiskohteista. Työntekijöiden näkemyksiä verrattiin heidän lähiesimiestensä ja kokeilun ohjausryhmän näkemyksiin. (Laatu ym. 2015, 7.) Tämä henkilöstökysely palveluyhteistyöstä ei jäänyt ainoaksi henkilöstölle suoritetusta kyselystä, sillä vuonna 2015 Vantaan kaupunki ja Kela suorittavat toisen henkilöstökyselyn Kelan palveluneuvojille ja sosiaalitoimen etuuskäsittelijöille. Henkilöstökysely toteutetaan erillisenä tutkimuksena opinnäytetyöni kanssa.

6 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluyhteistyössä saatuihin tuloksiin. Tutkimuksen päätehtävänä oli tuottaa asiakaskyselylomake toimeksiantajille. Asiakaskyselyllä haluttiin selvittää toimeentulotuen saajien mielipiteitä ja näkemyksiä palveluyhteistyöstä. Kysely rajattiin koskemaan vain niitä toimeentulotuen asiakkaita, jotka ovat asioineet toimeentulotukiasioissa Kelassa.

Toimeksiantajat eli Vantaan kaupunki ja Kela määrittivät opinnäytetyöni yhdeksi tavoitteeksi kyselytiedon kerääminen asiakkaiden kokemuksista. Kyselytiedolla tarkoitan asiakkaiden ai-toja kokemuksia ja konkreettisia mielipiteitä esimerkiksi palveluyhteistyön toimivuudesta Toi-sena tavoitteena opinnäytetyöni toimeksiantajilla oli määrällinen tavoite kyselyn otoksesta. Kyselyn vastaajamäärän maksimitavoitteeksi asetettiin 140 vastaajaa ja minimitalvoitteeksi 70 vastaajaa. Tavoitteet kyselyn otokselle asetettiin Vantaan kaupungin ja Kelan kanssa käydyssä yhteistyöpalaverissa. Tavoitemäärät pohjautuvat aikaisempaan asiakaskyselyyn palveluyhteistyöstä, jonka Kelan tutkimusosasto toteutti syksyllä 2013. Kelan tutkimusosaston teettämässä

asiakaskyselyssä otokseksi saatiin 140 vastaajaa. Asiakaskyselyni otokseksi saatiin 66 vastaajaa.

7 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyössäni on piirteitä niin laadullisesta kuin määrällisestäkin tutkimuksesta. Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Edellytyksenä kvantitatiiviselle tutkimukselle on riittävän suuri ja edustava otos. Määrällisen tutkimuksen aineiston keruulle on tyypillistä standardoidut tutkimuslomakkeet valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tuloksia havainnollistetaan usein taulukoiden ja kuvioiden avulla. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleensä kartoitettua vain olemassa oleva tilanne, mutta kattavalle pohdinnalle sillä ei pystytä. (Heikkilä 2014, 15.)

Opinnäytetyön yhdeksi tavoitteeksi asetettiin asiakkaiden konkreettisten mielipiteiden tietoon saaminen. Oli selvää, ettei välttämättä pelkällä kyselylomakkeella tulla saamaan kaivattuja asiakkaiden konkreettisia mielipiteitä. Kyselylomakkeen vastaamistavaksi päätettiin puhelinhaastattelu. Puhelinhaastatteluiden johdosta opinnäytetyölle saatiin myös laadullisen tutkimuksen piirteitä.

Heikkilä (2014) kuvaa laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen auttavan ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa usein rajoitutaan pieneen määrään tutkittavia, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tilastolliset yleistykset eivät ole yleisiä ja tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään kvantitatiiviseen tutkimukseen poiketen vähemmän strukturoidusti ja aineisto on usein tekstimuotoista. Aineistonkeruutavoissa ei voida kuitenkaan tehdä selkeitä eroja näiden kahden tutkimusotteen välillä. (Heikkilä 2014, 15.)

Opinnäytetyössäni on kuitenkin enemmän piirteitä määrällisestä tutkimuksesta erityisesti sen suuren otoskoon johdosta ja strukturoidun kyselylomakkeen käytön johdosta. Laadullisen tutkimuksen piirteinä opinnäytetyössäni on puhelinhaastattelut ja Kelan toimistoissa suoritettut haastattelut.

8 Aineiston keruu

Suoritin opinnäytetyöni aineiston keruun käyttämällä kahdenlaista aineiston keruun menetelmää, puhelinhaastattelua ja sähköistä kyselyä. Alkuun Vantaan kaupungin ja Kelan kanssa oli päätetty, että aineisto kerätään pelkästään puhelinhaastatteluiden avulla, mutta päätimme

ottaa myös toisen aineiston keruun mukaan eli sähköisen kyselyn. Sähköisen kyselyn toteuttaminen oli helppo ottaa mukaan aineiston keruuvälineeksi, sillä Webropoliin oli helppo lisätä kyselyyn osallistuvien sähköpostiosoitteet ja sitä kautta lähettää kyselyyn johtava linkki kyselyyn osallistuville.

Kyselyyn osallistuneet päätyivät tutkimuksen osallisiksi palauttamalla heille lähetetyn ilmoittautumislomakkeen (Liite 1) mihin tahansa Vantaan Kelan toimistoista tai Vantaan kaupungin sosiaaliasemista. Osa kyselyyn ilmoittautuneista oli jättänyt sekä puhelinnumerosa että sähköpostiosoitteensa. Tällöin soittamalla asiakkaalle varmistin kummalla menetelmällä hän haluaa vastata kyselyyn. Tiedotteet asiakastytyväisyyskyselyyn osallistumisesta lähetettiin kaikille toimeentulotuensaajille toimeentulotukipäätöksen mukana tammi-maaliskuussa 2015. Puhelinhaastattelut suoritin maaliskuun 2015 aikana ja sähköiseen kyselyyn asiakkailta oli vastausaikaa 2 viikkoa.

Kyselyn ilmoittautumislomakkeita palautui kaiken kaikkiaan 149 kappaletta. Kaikki ilmoittautumislomakkeen jättäneet asiakkaat eivät kuitenkaan valikoituneet kyselyn kohderyhmään. Yleisimpinä syinä, miksi asiakas ei joko kuulunut kyselyn kohderyhmään tai muuten voinutkaan osallistua kyselyyn olivat pelkät sosiaalitoimistossa asioineet asiakkaat sekä heikolla suomen kielellä puhuvat ja ymmärtävät asiakkaat. Näiden lisäksi oli asiakkaita, jotka eivät heille soitettaessa halunnutkaan osallistua kyselyyn. Asiakkaiden virheelliset puhelinnumerot olivat myös yhtenä haasteena puhelinhaastatteluita tehdessä.

Puhelinhaastattelun ja sähköisen kyselyn lisäksi Vantaan kaupunki ja Kela halusivat kokeilla haastattelua Kelan toimistoissa. Käytännössä tämä toteutui niin, että olin yhden päivän kahdessa eri Vantaan Kelan toimistossa tekemässä asiakashaastatteluja Kelan toimistossa sillä hetkellä asioiville asiakkaille. Kelan toimistot, jossa haastatteluja tein olivat Hakunilan ja Korson toimistot. Kelan toimiston palveluopastaja kartoitti Kelan aulassa haastattelun kohderyhmään kuuluvia asiakkaita muun muassa asiakkaan jättäessä toimeentulotukihakemusta sille varattuun laatikkoon. Palveluopastaja opasti asiakkaat, joka olivat halukkaita osallistumaan kyselyyn luokseni haastateltavaksi. Kelan toimistossa tehtyjä haastatteluja sain 3 kappaletta.

8.1 Puhelinhaastattelu

Yksinkertaisesti nimettynä haastattelu on keskustelua, jolla on ennalta määritelty tarkoitus. Haastattelu muistuttaakin monin tavoin keskustelua monin tavoin. Sekä keskusteluun, että haastatteluun liittyy kielellinen ja ei-kielellinen kommunikaatio, joiden avulla välittyy ajatukset, asenteet, tunteet, mielipiteet ja tiedot. Olennaista keskustelussa ja haastattelussa on molempien osapuolten vaikutus toinen toisiinsa. Haastattelu eroaa keskustelusta informaation keräämiseen tavoitteena eli haastattelu on ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa.

Keskustelulla tyypillistä saattaa olla pelkkä yhdessäolofunktio. Haastattelun kululle ei aina ole olennaista haastattelijan osallistuminen keskusteluun, ja kun keskustelulle on luonteenomaista polveilu molempia kiinnostavien aiheiden ympärillä, haastattelu tapahtuu usein haastattelijan johdolla. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 42.)

Puhelinhaastattelujen määrä on ollut kasvussa viime vuosina. Etuna puhelinhaastattelussa henkilökohtaiseen haastatteluun verrattuna on vastausten nopeampi saanti ja näin haastattelijoiden vähäisempi tarve. (Heikkilä 2014, 65.) Puhelinhaastattelut liitetään usein survey-tyyppisiin tutkimuksiin, joka on taloudellinen ja tehokas tapa kerätä tietoa, kun tutkittavia on paljon. Aineisto kerätään tutkimuslomaketta käyttäen survey-tyyppisessä tutkimuksessa. Tärkein etu puhelinhaastattelussa on koko haastatteluprosessin laadun tarkkailu. Lisäksi tietojen kokoaminen ja käsittely on nopeaa. Puhelinhaastattelujen haasteena on rajallinen aika suhteessa haastateltavien määrään. Maksimiaikana puhelinhaastatteluille pidetään 20-30 minuuttia. (Heikkilä 2014, 17; Hirsjärvi & Hurme 2011, 64.) Yhteen puhelinhaastatteluun minulla meni keskimäärin aikaa noin 15-20 minuuttia. Koska puhelinhaastatteluiden kesto on yksilöllistä, kestivät jotkut haastattelut 30 minuuttia tai osa vastaavasti 10 minuuttia.

8.2 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Kyselylomaketta pidetään yhtenä käytetyimpänä aineistonkeruumenetelmänä. Perinteisin versio kyselylomakkeesta on paperilla toteutettu kysely. Paperisen kyselyn ohelle on noussut sähköinen kysely, jota voidaan käyttää muun muassa sähköpostin välityksellä. Kyselylomakkeella on pitkät juuret ulottuen 1930-luvulle asti, jolloin sitä alettiin käyttämään tutkimuskäytössä. Taloustieteissä kyselylomake on yleisempää kuin ihmistieteissä ja sen suosio on hiipunut viime vuosikymmenten aikana laadullisen tutkimuksen noustessa vahvemmin määrällisen tutkimuksen rinnalle. (Valli 2015, 84.) Opinnäytetyössäni käytin sekä sähköistä-, että paperista kyselylomaketta, niin että kummassakin kyselymuodossa olivat samat kysymykset samoin muotoiltuna.

Kyselylomakkeen muoto ja toteutus vaihtelevat hyvin paljon tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Kyselylomake on paljon muutakin kuin postilaatikkoon tipahtava lomake vastauskuorella varustettuna. Kysely voidaan toteuttaa myös niin, että tutkija on itse paikalla aineistonkeruussa. (Valli 2015, 84.) Opinnäytetyössäni tämä toteutui siltä osin, että olin puhelinhaastatteluissa mukana haastattelijana, jolloin vastaaja vastasi suullisesti luettelemini kysymyksiin.

Kysymysten muotoilu ja tarkka harkitseminen on kyselyssä olennaista, jotta tutkimukselle saadaan hyvä perusta. Tarkalla kysymysten muotoilulla ja harkinnalla pyritään välttämään

väärinymmärrykset tutkijan ja vastaajan välillä. Tutkijan ja vastaajan on tulkittava kysymyksiä samalla tavalla, jotta tulokset eivät vääristy. Häilyviä, epämääräisiä ja johdattelevia sanamuotoja on syytä välttää. Tutkijan on hyvä selvittää tarkasti tutkimusongelmansa ennen kuin lähtee aineiston keräämiseen. Tällä vältetään turhat ja samansuuntaiset kysymykset. (Valli 2015, 85.)

Kyselylomakkeen alussa on usein niin sanottuja taustakysymyksiä, joilla tiedustellaan esimerkiksi vastaajan ikää ja sukupuolta. Taustakysymykset toimivat kyselyn avaajina varsinaiseen kyselyyn. Taustakysymykset ovat yleensä selittäviä muuttujia eli taustakysymyksillä voidaan selvittää muun muassa sukupuolen yhteyttä asiakastytyvyyteen. Taustakysymykset voidaan asettaa myös kyselyn loppuun, joka on perusteltua muun muassa pitkissä kyselyissä, jolloin vastaajan mielenkiinto ei ole enää parhaimmillaan loppua kohden. (Valli 2015, 86.)

9 Kyselyn rakenne, vastaajien profiili ja aineiston analysointi

Kyselylomakkeeni koostuu pääosin strukturoiduista eli suljetuista kysymyksistä. Halusin kuitenkin strukturoitujen kysymysten lisäksi antaa vastaajille mahdollisuuden yhdellä avoimella kysymyksellä tuoda antaa palautetta omin sanoin. Heikkilän (2014, 49) mukaan strukturoiduissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot ja ne ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun mahdolliset, selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja rajoitetulla määrällä. Puolistrukturoitu kyselyni oli hyvä valinta asiakaskyselyn toteuttamiselle erityisesti siksi, että vastaaminen on nopeaa ja tilastollinen käsittely on helppoa. Suljetut kysymykset oli nopeaa syöttää Webropol-ohjelmaan ja kysymysten tulosten käsittely oli helppoa. Asiakaskyselyni yksi avoin kysymys toi esille paljon asioita, joita ei suljetuissa kysymyksissä välttämättä olisi saatu selville. Heikkilä (2014, 48) toteaa, että avoimilla kysymyksillä voidaan saada vastauksia, joita ei etukäteen huomattukaan. Kyselyssäni vastaajat jättivät avoimen kysymyksen kautta paljon muun muassa kiitoksia palveluyhteistyölle, mutta myös hyviä ja tarpeellisia kehitysehdotuksia.

Kyselyni alkaa taustakysymyksillä, joita on 7 kappaletta. Taustakysymyksillä selvitettiin muun muassa vastaajan sukupuolta, ikää, perherakennetta ja suuraluetta Vantaan sisällä. Näiden perus-taustatietojen lisäksi haluttiin saada vastaajasta tietoa onko hän pitkäaikaisasiakas, kuntakokeilussa mukana ja mistä tai keneltä hän sai tiedon alun pitäen Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyöstä. Pitkäaikaisasiakkuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas on jättänyt toimeentulotukihakemuksen sosiaalitoimistoon (tai Kelaan) viimeisen vuoden aikana.

Aikaisemmalla asioinnilla haluttiin selvittää pitkäaikaisasiakkaiden määrää suhteessa lyhytaikaisiin asiakkaisiin. Vastaajan osallisuutta kuntakokeiluun haluttiin selvittää, jotta saadaan

mahdollisimman totuudenmukaista tietoa siitä, kuinka moni vastaajista on kuntakokeilun asiakkaina. Asiakas on kuntakokeilussa mukana, kun hän on jättänyt vuoden 2015 aikana toimeentulotukihakemuksen mihin tahansa Vantaan Kelaan. Kyselyn toteuttamisen aikana tuli huomatuksi, etteivät kaikki asiakkaat olleet varmoja kuu-luvatko he kuntakokeiluun. Vantaan kaupunkia ja Kelaa kiinnosti myös tieto millä keinoin asiakkaat ovat löytäneet palveluyhteistyön pariin

Asiakaskyselyni rakentuu pääosin valtiovarainministeriön (VM) määrittämien kysymyspatteristojen pohjalta. Sain valtiovarainministeriötä heidän kysymyspatteriston, jota täydentämällä ja muokkaamalla valmistui lopullinen asiakaskyselyni. VM oli valmistellut seitsemän kysymyspatteristoa, jotka johdattelevat hyvin kyselyä yhä tarkempiin aihepiireihin. VM:n kysymykset muotoutuvat merkittävästi palveluyhteistyössä tapahtuvien palvelutilanteiden ympärille. Aiheina VM:n kysymyspatteristoissa on: odotusajan pituus, henkilökunnan käyttämä aika, hoito tai palvelutapahtuman sujuvuus, riittävän tiedon ja neuvonnan saaminen, palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeita ja luottamuksellisuus palvelutilanteessa. Kaikki nämä kysymyspatteristot ovat tärkeitä asiakkaan tyytyväisyyden mittaamisen kannalta.

VM:n kysymyspatteriston lisäksi halusimme Vantaan kaupungin ja Kelan kanssa lisätä muuttaman asiakkaiden tyytyväisyyttä ja palvelutilanteen toimivuutta mittaavat kysymykset. Yhteistyössä toimeksiantajien (Vantaan kaupunki ja Kela) halusimme selvittää muun muassa onko asiakkaiden toimeentulotukiprosessin käsittely nopeutunut palveluyhteistyön myötä. Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn nopeus on asia, joka asiakkaita kiinnostaa jo ihan lakisääteisen seitsemän arkipäivän käsittelyajan johdosta. Tämän kysymyksen lisäksi halusimme asiakaskyselyyn kysymyksen kuinka yksinkertaisena ja vaivattomana asiakas pitää toimeentulotuen hakemista Kelasta.

”Yhden luukun menetelmä” on sanonta, joka Suomessa erityisesti Sote-uudistus keskusteluiden myötä on kuultavissa useasti. Sanonta on hyvin kuvaava ja helppo ymmärtää sekä asia, joka varmasti herättää ihmisissä paljon mietteitä. Täten ”yhden luukun menetelmä” sanonta oli asia, jonka halusin nostaa esille asiakaskyselyyn. Lopulliseksi kysymykseksi muotoilimme: ”Yhden luukun menetelmä” on tuntuvasti helpottanut asiointiani kaikkien (myös Kelan) tukien kanssa.” Kysymys on tärkeä mittausväline sille kokevatko asiakkaat, että myös politiikassa suunniteltu ”yhden luukun menetelmä” todella auttaa heitä tukien hakemisessa ja niiden helpommin löytämisessä.

Palveluyhteistyön aikana on huomattu erityisesti Vantaan kaupungin puolelta, etteivät kaikki asiakkaat ole olleet tyytyväisiä palveluyhteistyössä saamaansa palveluun. Osa palveluyhteistyön asiakkaista on pyytänyt toimeentulotukihakemuksen käsittelyä takaisin pelkästään sosi-

aalitoimiston alaisuuteen. Tämän johdosta halusimme toimeksiantajien kanssa nostaa kyselyyn kysymyksen haluaako asiakas jatkossakin, että hänen toimeentulotukihakemuksensa käsitellään Kelassa.

Asiakkaiden suhtautumista sähköisiin asiointipalveluihin haluttiin myös selvittää viimeisenä asteikkokysymyksenä. Sähköinen toimeentulotukihakemus otettiin käyttöön Vantaan kaupungilla keväällä 2014. (Sähköinen toimeentulotukihakemus 2015.) Toimeentulotukea voi hakea myös perinteisenä paperisena hakemuksena.

Asteikkokysymysten jälkeen halusin vielä antaa vastaajille mahdollisuuden antaa vapaata palautetta esimerkiksi kyselyyn tai palveluyhteistyöhön liittyen. Vapaa palaute osioon asiakas pystyi myös lisäämään lisätietoja, mikäli hänellä jäi jostain kysymyksestä lisäsanottavaa. Tämä oli kyselyssäni ainoa avoin kysymys. Heikkilän (2014, 47) mukaan avoimet kysymykset ovat muun muassa helppoja laatia, mutta työläitä käsitellä. Vastaajia houkuttaa vastaamatta jättäminen. Omassa kyselyssäni vastaajalta ei edellytetty vastausta avoimeen palauteosioon, sillä välttämättä asiakkaalla ei ole enää kommentoitavaa tai sanottavaa kyselyyn liittyen. Avoimella kysymyksellä halusin antaa asiakkaalle mahdollisuuden kommentoida jotakin asiakaskyselyyn liittyen ilman paineita ja vastauspakkoa.

9.1 Vastaajien profiili

Kuten aiemassa osiossa käsittelin, kyselyni voi jaotella kolmeen eri osa-alueeseen: taustatiedot, asteikkokysymykset ja avoin palauteosio. Vastaajien (N=66) sukupuolijako meni melko tasaisesti: naisvastaajia oli 31 ja miesvastaajia 35. Suurin vastaajaryhmä iän mukaan oli 41-64-vuotiaat 66,6 prosentilla. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 26-40-vuotiaat 30 %. Pienimmiksi ryhmiksi jäivät nuoret eli 18-25-vuotiaat 7,5 % ja yli 65-vuotiaat yhdellä vastaajalla 1,51 %. Perherakennetta tarkasteltaessa huomataan, että yksineläjät ovat suurena ryhmänä 36 vastaajaa (54 %). Kolmannes (33 %) perusjoukosta ovat yksineläviä miehiä. Naisista suurin osa vastaajista on yksineläviä (45 %) ja yksinhuoltajia (35 %).

Verrattaessa Stakesin valtakunnalliseen tutkimukseen opinnäytetyöni tuloksia suurimmasta perherakenteellisesta ryhmästä, voidaan todeta yksinäisten henkilöiden kotitalouksien määrän olevan suurin ryhmä kaikista toimeentulotuensaajista. Vuonna 2010 yksinäisen henkilön kotitalouksia kaikista toimeentulotuen saajista oli 71 %, joista miesten osuus oli 61 %. (Virtanen & Kiuru 2011, 3.) Samoilla linjoilla on myös Vantaan kaupungin tilasto toimeentulotuen saajien perherakenteista vuoden 2014 osalta, sillä tilaston mukaan 41 % toimeentulotuensaajista oli yksineläviä miehiä, kun tarkastellaan perherakennetta (Kaijala, L, 2015).

Vastaajien alueellinen jako meni kolmen (Koivukylä/Korso, Tikkurila/Hakunila ja Myyrmäki/Martinlaakso) alueen osalta melko tasaisesti. Korso/Koivukylän ja Tikkurila/Hakunilan alueelta vastaajamäärät olivat suhteellisen tasaiset. Näiden alueiden isommat vastaajamäärät voivat selittyä alueiden sosiaalitoimistojen poistumisella. Korsossa sosiaalitoimisto lakkautettiin vuonna 2013, jolloin Korson asiakkaiden sosiaalitoimistoksi siirtyi Koivukylän sosiaalitoimisto. Hakunilan sosiaalitoimisto lakkautettiin vuonna 2014 ja sen alueen asiakkaat siirtyivät Tikkurilan sosiaaliasemalle.

Kyselyssä haluttiin nostaa esille kysymys asiakkaan toimeentulotukiasiakkuuksien pituudesta. Virtasen ym. (2011,3) mukaan suurin osa toimeentulotuensaajista on pitkäaikaisasiakkaita. Pitkäaikaisasiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka on saanut toimentulotukea 10-12 kuukauden aikana. Vantaan kaupungin tilastot näyttävät samaa, sillä pitkäaikaisasiakkaiden määrä oli vuonna 2014 tammi-kesäkuun aikana 79 % koko toimeentulotuensaajista (Kaijala. L, 2015). Opinnäytetyöni tulos pitkäaikaisasiakkaiden määrästä on Vantaan kaupungin tilaston kaltainen, sillä 82 % kyselyn vastaajista vastaa asioineensa aikaisemmin toimeentulotukiasioissa Kelassa tai sosiaalitoimistossa.

Kysymys kuntakokeiluun kuulumisesta taustatiedoissa aiheutti joillekin vastaajille hämmennystä. 6 % kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa onko hän mukana kuntakokeilussa. Syitä tähän voi olla monia, esimerkiksi kielitaidottomuus tai epäselvyys Kelan ja Vantaan kaupungin rooleista suuressa palveluyhteistyössä. Kuitenkin 76 % vastaajista vastasi kuuluvansa kuntakokeiluun ja 18 % vastasi, ettei kuulu kuntakokeiluun. Asiakas on kuntakokeilussa mukana, kun hän on jättänyt toimeentulotukihakemuksen mihin tahansa Vantaan Kelan toimistoista. Vaikka asiakas on vastannut, ettei hän kuulu kuntakokeiluun, ei se tarkoita sitä ettei hän kuuluisi kyselyn kohderyhmään. Asiakas on voinut olla palveluyhteistyössä mukana esimerkiksi vuonna 2014, mutta päättänyt asioida jatkossa pelkästään sosiaalitoimessa toimeentulotukiasioissa. Monelle haastateltavalle täsmensin, mitä kuntakokeilulla tarkoitetaan ja tarkensin monelle kuuluuko hän kyselyn kohderyhmään.

Vantaan kaupunki ja Kela olivat kiinnostuneet kuulemaan kuntakokeilun asiakkailta mistä he ovat saaneet tiedon palveluyhteistyöstä. Melkein puolet vastaajista (45 %) vastasi kuulleensa sosiaalitoimelta ensimmäisen kerran palveluyhteistyöstä. Vastaajamäärä sosiaalitoimen osalta on realistinen siltäkin osin, että sosiaalitoimi tiedotti asiakkaita toimeentulotukipäätöksien mukana lähtevillä tiedotteilla vuonna 2014. Reilu kolmannes vastaajista vastasi kuulleensa Kelasta ensimmäisen kerran palveluyhteistyöstä. Muutama asiakas kommentoi puhelinhaastattelussa saaneensa tiedon Kelan virkailijalta samalla, kun asioi Kelan toimistossa Kelatukien kanssa. 8 % vastasi kysymykseen kuulleensa ystävältä tai tuttavalta. 12 % kertoi saaneensa tiedon jostain muualta. Nämä vastaajat vastasivat muun muassa, etteivät joko muista tai saaneensa tiedon palveluyhteistyöstä paikallislehdessä, internetistä tai turvakodista.

9.2 Aineiston analysointi

Opinnäytetyöni aineisto analysointiin Webropol-ohjelmaa käyttäen. Kyselylomake on tehty Webropol-ohjelmalla, jolloin kysymykset ovat valmiina ohjelmassa ja näin vastausten syöttäminen on helppoa, kun kyselylomakkeen voi avata ja vastaukset tallentuvat oikein. Puhelinhaastatteluiden vastaukset syötin kyselylomakkeilta Webropoliin yksitellen. Sähköisen kyselyn saa Webropolista lähetettyä kaikille vastaanottajille erillisenä sähköpostiviestinä, johon olen lisännyt vastaajille pienen saatekirjeen ja ohjeistuksen sähköisen kyselyn vastaamisesta. Sähköposti sisälsi jokaiselle oman henkilökohtaisen linkin, jonka kautta vastaaja pääsi vastaamaan kyselyyn. Henkilökohtaisella linkillä saa varmistettua, ettei sama vastaaja vastaa toista kertaa kyselyyn sekä henkilökohtaisella linkillä voidaan tarkastella yksittäisen vastaajan vastauksia Webropolista. Yksittäisten vastausten etsimiseen ei tässä työssä ollut tarvetta anonyymien vastausten johdosta.

Avoimen palauteosion analysointiin en käyttänyt erillistä analysointimenetelmää, vaan hyödynsin Webropol-ohjelman Text-mining ohjelmaa palautteiden analysoimisessa. Palveluyhteistyön toimeksiantajat eli Vantaan kaupunki ja Kela toivoivat erillistä erittelyä avoimista palautteista, jossa olen ryhmitellyt palautteet 6 eri ryhmään: kuntakokeilu, Vantaan kaupunki/Normitettu toimeentulotuki, Kela, sosiaalityö, kysely ja sekalaiset. Ryhmittelin vastaajien jättämät palautteet näihin kuuteen ryhmään omalla harkinnallani. Osa kommenteista osuivat kahteen ryhmään esimerkiksi koskien sekä sosiaalityötä että Kelaa.

Syötettyäni puhelinhaastatteluiden, Kelassa suoritettujen kyselyiden tulokset sekä sähköisten kyselyiden tallennuttua, lähdin rakentamaan tuloksista erinäisiä raportteja Webropol-ohjelmassa. Vertailin erilaisia muuttujia keskenään. Webropol-ohjelmana oli sopiva juuri tämän kaltaisen työn aineiston käsittelyssä.

10 Tulokset

Tässä luvussa käsittelen kyselyni tuloksia. Asiakaskyselyni koostuu kahdestatoista asteikkokysymyksestä, joissa kysytään vastaajan mielipidettä hänen tyytyväisyydestään palveluyhteistyön laatuun. Olen jaotellut kysymykset pienempiin osioihin helpottaen tulosten tarkastelua. Kysymyksiä ei ole käsitelty samassa järjestyksessä kuin ne kyselylomakkeessa ovat. Toimeentulotuen asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä palveluyhteistyöhön. Olen hyödyntänyt Webropol-ohjelman raportointiohjelmaa kuvaamalla kysymykset pylväskaaviota hyödyntäen.

Asiakaskyselyni otokseksi sain 66 vastaajaa, joista 51 koostui puhelinhaastatteluista, 12 sähköisistä kyselyistä ja loput 3 Kelassa toteutetuista haastatteluista. Asiakaskyselyn ilmoittautumis-

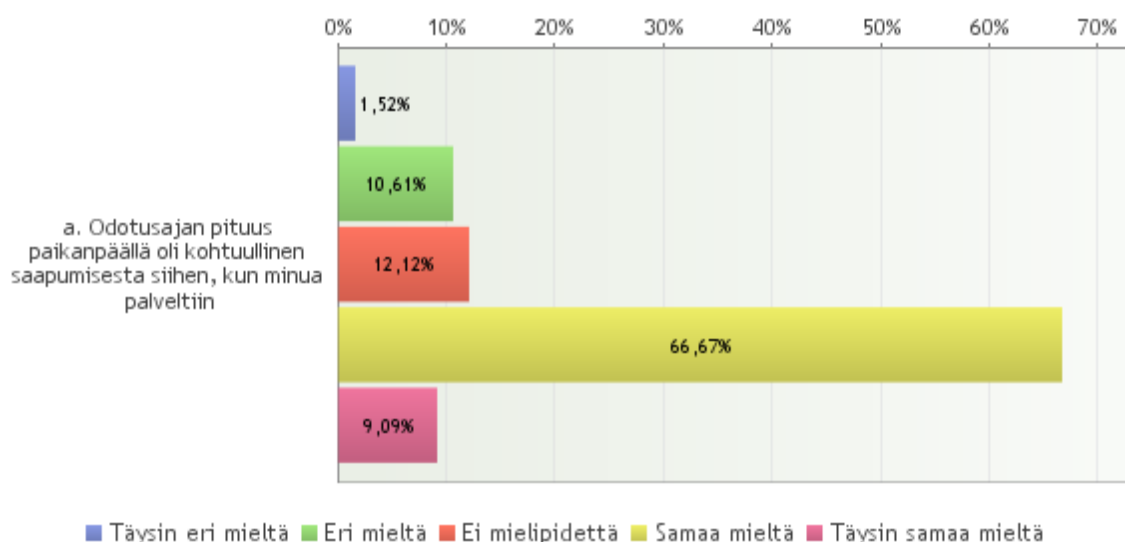
lomakkeita palautui kaiken kaikkiaan 149 kappaletta, mutta moni ilmoittautuneista ei puhelinsoiton kartoituksen perusteella kuulunutkaan asiakaskyselyn kohderyhmään. Joukossa oli paljon myös asiakkaita, joilla ei ollut riittävää suomen kielen taitoa osallistua kyselyyn, puhelinnumero oli virheellinen tai henkilö ei soitettaessa halunnutkaan osallistua kyselyyn.

Asiakaskyselyssä kysyttiin asiakkaiden arviota palveluyhteistyöstä kokonaisuudessaan kouluarvosanalla mitattuna. Vastausten perusteella (N=66) keskiarvoksi saatiin 8,73. Parhaimman arvosanan eli 10 palveluyhteistyölle kokonaisuudessaan antoi 25 vastaajaa (N=66) ja huonoimman arvosanan eli 4 antoi vain 1 vastaaja.

10.1 Odotusaika ja asiointi Kelassa

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin asiakkaan mielipidettä odotusajasta asioidessaan Kelassa toimeentulotukiasioissa. Vastaajista (N=66) suurin osa 76 % oli samaa tai täysin samaa mieltä odotusajan pituuden olevan kohtuullinen. Eri mieltä tai täysin eri mieltä asiasta olivat 13 % vastaajista. 12 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”ei mielipidettä”.

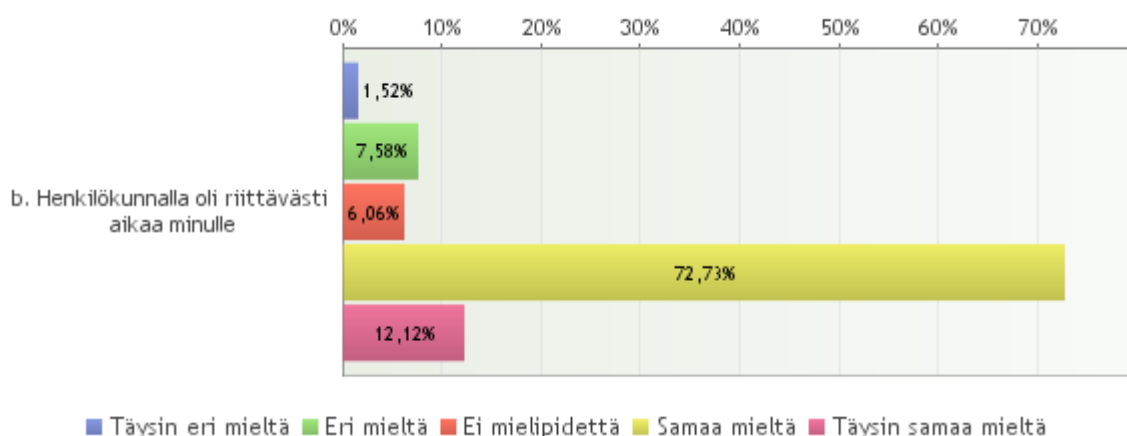
Haastatellessani asiakkaita monet kysyivät tarkennusta mitä kohtuullisella odotusajalla tarkoitetaan. Määrittelin asiakkaille kohtuullisen odotusajan noin kymmeneksi minuutiksi tarkoittaen tällä sitä, että asiakas on huomattu sisään tullessaan ja joku virkailijoista on hänet kymmenessä minuutissa huomioinut. Asiakkaat kommentoivat asiointiajankohdan vaikuttavan paljolti odotusajan pituuteen. Kehotin asiakasta muistelevaan viimeisintä käyntiään Kelassa tai sosiaali-toimistossa ja vastaamaan sen perusteella kysymykseen.



Kuvio 1: Odotusajan pituus

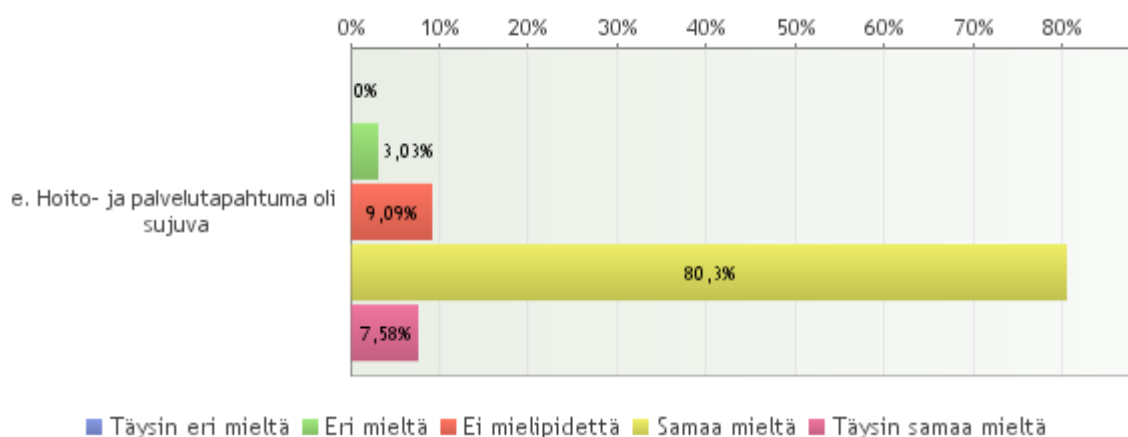
Moni vastaajista (N=66) oli väittämän kanssa samaa mieltä siitä, että henkilökunnalla oli ollut riittävästi aikaa asiakkaalle. 85 % vastaajista oli joko täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä,

että henkilökunnan käyttämä aika on riittävää. Kuitenkin täysin eri mieltä ja eri mieltä väittämästä olivat 9 % vastaajista. 4 vastaajaa ei antanut mielipidettä tähän väittämään. Asiakkaat vastasivat puhelinhaastatteluissa kokevansa henkilökunnalla olevan riittävästi aikaa heille. Useat kokivat, että Kelan aulassa työskentelevä työntekijä oli hyödyksi nopealle asioimiselle, hakemuksen täyttämisen apuna sekä opastajana hakemuksen liitteiden kanssa. Kelasta kerrottiin, että aulatyöntekijän käyttö on melko tuore toimintatapa Vantaa-Porvoo toimistoissa. Aulatyöntekijän, joka nykyään on nimetty palveluopastajaksi, käyttö aloitettiin ensimmäisenä Tikurilan toimistossa kesällä 2013. Syksyllä 2014 palveluopastajan käyttö on aloitettu myös muissa Vantaan ja Porvoon toimistoissa. (N. Tolvanen 2015.) Kaikki vastaajat kuitenkin eivät olleet tyytyväisiä aulatyöntekijän palveluun. Osa koki yksityisyyden suojansa rikkoutuvan aulatyöntekijän kysymysten myötä muiden ihmisten kuullessa.



Kuvio 2: Henkilökunnan käyttämä aika

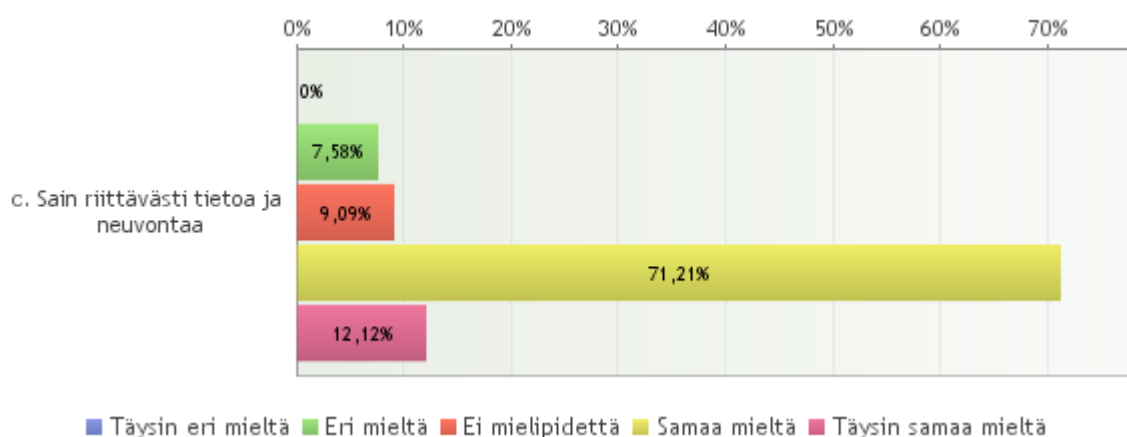
Hoito- ja palvelutapahtuma oli sujuva. Näin vastaa 88 % kyselyyn vastanneista (N=66). Jotkut asiakkaat kummastelivat puhelinhaastattelussa tätä väittämää ja osa kyseenalaisti sitä minkälaista hoitoa hän saa Kelassa tai sosiaalitoimistossa. Täysin eri mieltä väittämästä ei ollut yksikään eikä eri mieltäkään asiasta ollut kuin 2 (3 %) vastaajaa. Osa haastateltavista kertoi että sujuvaa asiointia vaikeuttaa asiakkaan epätietoisuus sosiaalitoimiston ja Kelan toimintatavoissa. Asiakkaat kertoivat esimerkkinä, etteivät ole varmoja pitääkö palveluyhteistyössä maksaa itse päätöksen mukana palautuvat laskut vai hoidetaanko ne sosiaalitoimiston välityksellä niin kuin aikaisemmin on toimittu. Näistä vastaajista muutama kommentoi samassa, että hänen papereita on hävinnyt palveluyhteistyön myötä.



Kuvio 3: Sujuvuus

10.2 Riittävä tiedon saanti ja palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeita

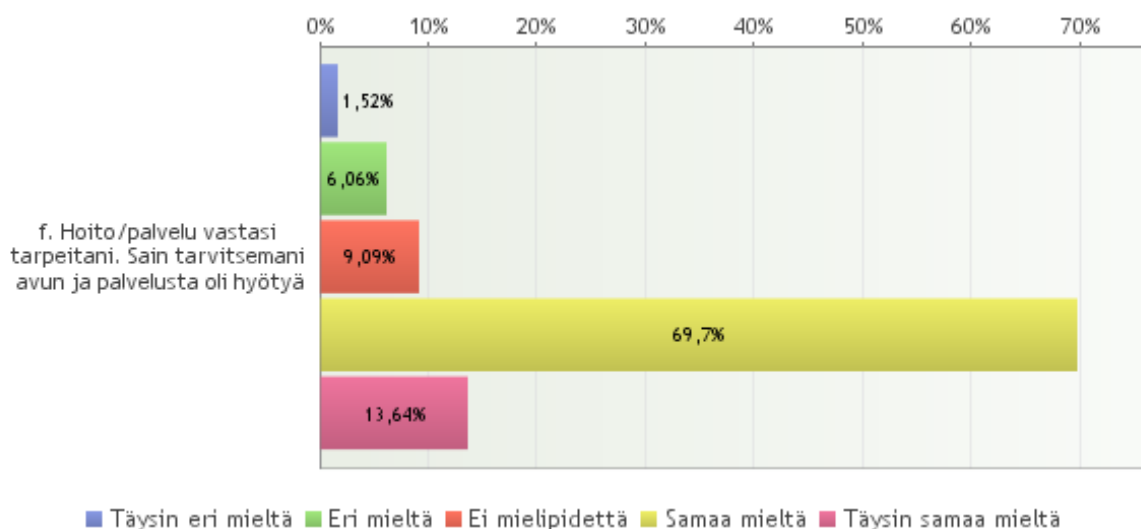
Asiakkaat kokevat saavansa riittävää tietoa ja neuvontaa, sillä reilu 71 % vastaajista (N=66) on samaa mieltä että oli saanut riittävästi tietoa ja 12 % on täysin samaa mieltä että on saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa. 5 (7 %) vastaajaa on eri mieltä asiasta ja 6 (9 %) vastaaja ei antanut mielipidettä. Kuitenkin osalle haastateltavista tämä oli hankala kysymys. He miettivät miten määritellään riittävä tieto ja neuvonta. Tarkensin väittämää asiakkaille lisäkysymyksellä: ”Tuntuiko sinulta siltä, että sait tarpeeksi neuvoa, kun olet asioinut toimeentulotukiasioissa Kelassa tai sosiaalitoimistossa?” Osa asiakkaista kertoi, että tilanne riippuu siitä kummissa virastossa asioi, ja kenen virkailijan kanssa. Muutama asiakas toi myös esille, että riittävään tiedonsaantiin vaikuttaa Kelan päätöstekstien vaikeaselkoisuus. Asiakas toivoo, että päätöstekstejä käännettäisiin vielä enemmän selkokielelle, jotta hän kokisi saavansa riittävästi tietoa ja neuvontaa.



Kuvio 4: Riittävä tieto ja neuvonta

Väittämän: ”Hoito/palvelu vastasi tarpeitani. Sain tarvitsemani avun ja palvelusta oli hyötyä” tulokset ovat verrattavissa hyvin samansuuntaiset c-väittämän ”Sain riittävästi tietoa ja neuvontaa” kanssa. Asiakkaat kokevat, että ovat saaneet tarvitsemansa avun ja palveluyhteistyöstä on ollut hyötyä heille.

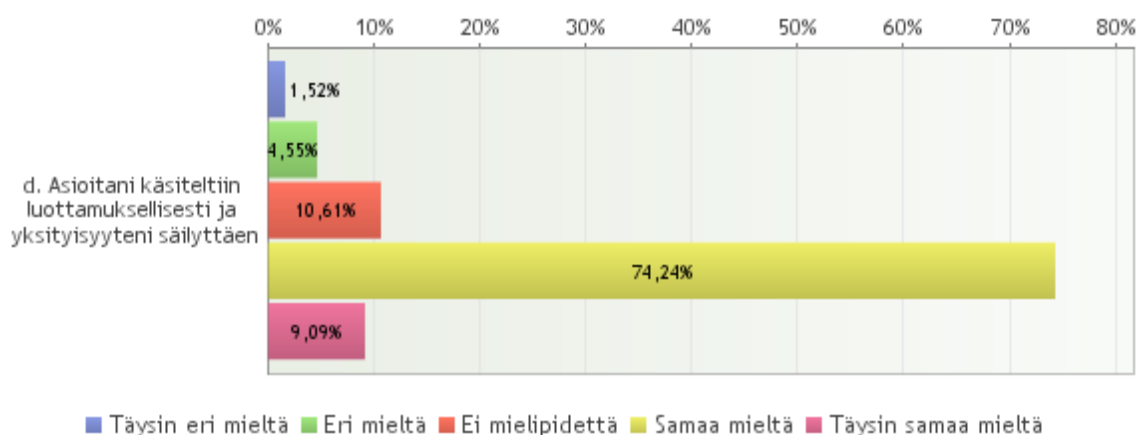
Osa vastaajista (N=66) koki, etteivät he saaneet Kelassa asioidessaan tarvitsemaansa apua. Osa oli lähtenyt Kelasta pettynein mielin, koska oli kokenut jonkun Kelan virkailijan asiattomaksi ja palvelusta ei ollut ollut hänelle hyötyä. Osa pettyneistä asiakkaista koki, ettei Kelassa osattu vastata toimeentulotukea koskeviin kysymyksiin erityisesti palveluyhteistyön alussa.



Kuvio 5: Palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeita

10.3 Luottamuksellisuus palvelutilanteessa

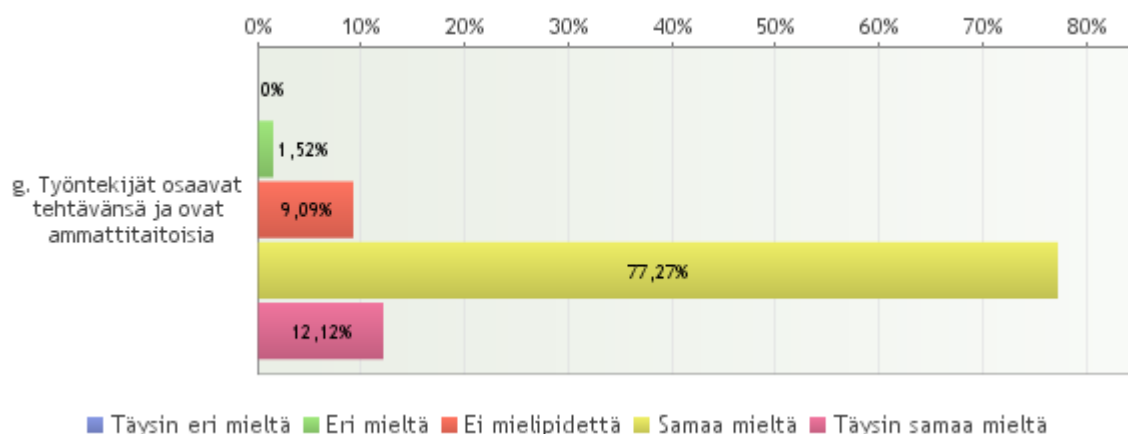
Asiakkaat kokevat yksityisyytensä säilyvän, kun heidän asioitaan käsitellään kuntakokeilussa. Jopa 83 % on täysin samaa tai samaa mieltä yksityisyyden säilymisestä organisaatioiden välisessä yhteistyössä. Vastaajien (N=66) joukossa oli myös asiakkaita, jotka eivät koe yksityisyytensä säilyvän (7 %). Nämä asiakkaat ovat antaneet avointa palautetta sähköisessä kyselyssä tai puhelinhaastattelun kautta asiaan liittyen. Eräs asiakas koki, ettei Kelassa säily yksityisyys niin sanottujen avonaisten palvelutiskien vuoksi. Asiakas koki, että hänen täytyy kuiskata asiansa virkailijalle, jotta muut ihmiset eivät konttorissa kuule henkilökohtaisia asioitaan. Kuten aiemmassa tekstissäni nostin esille, monet asiakkaat kokivat jopa ahdistavana Kelan aulassa työskentelevän virkailijan, joka kysyy asiakkaan asiainninn syytä asiakkaan tullessa sisälle Kelan konttoriin.



Kuvio 6: Luottamuksellisuus

10.4 Työntekijöiden ammattitaito

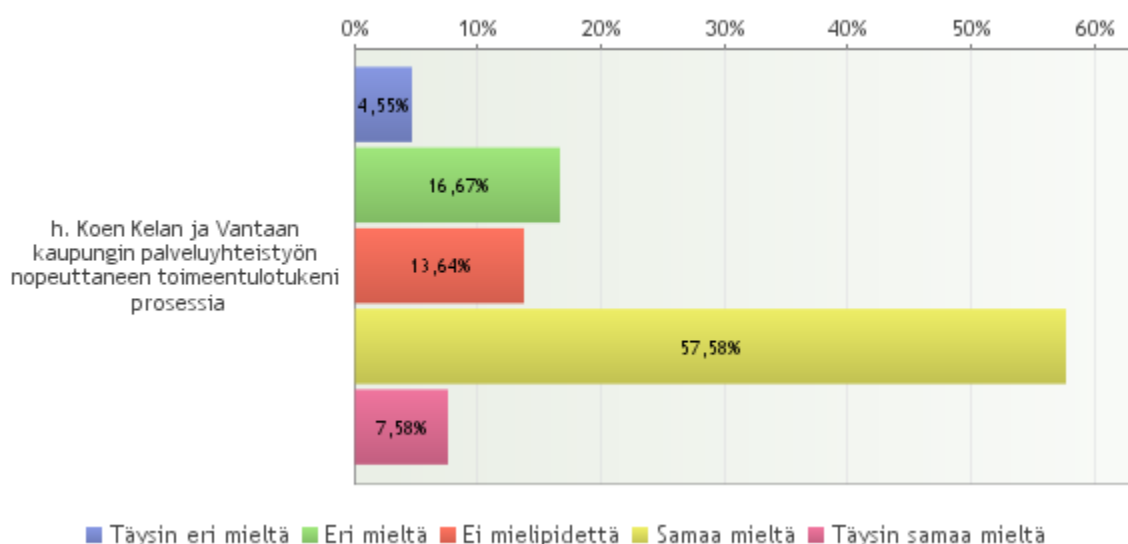
Moni kyselyyn vastanneista 89 % (N=66) on samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että työntekijät kuntakokeilussa osaavat tehtävänsä ja ovat ammattitaitoisia. Eri mieltä työntekijöiden ammattitaidosta oli vain 1 (1,52 %) vastaaja eikä kukaan vastaajista ollut asiasta täysin eri mieltä. Muutama asiakas toi esille puhelinhaastattelussa, että palveluyhteistyön alussa Kelan työntekijöillä oli osaamattomuutta toimeentulotukiasioissa. Nämä asiakkaat olivat kokeneet, etteivät saaneet Kelassa asioidessaan vastaavanlaista apua kuin sosiaalitoimistossa toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Asiakas odottaa saavansa samanlaista palvelua myös uudelta palveluntarjoajalta. Tilanne Kelan työntekijöiden toimeentulotuen osaamisessa on parantunut lukuisien koulutusten myötä palveluyhteistyön aikana.



Kuvio 7: Työntekijöiden ammattitaito

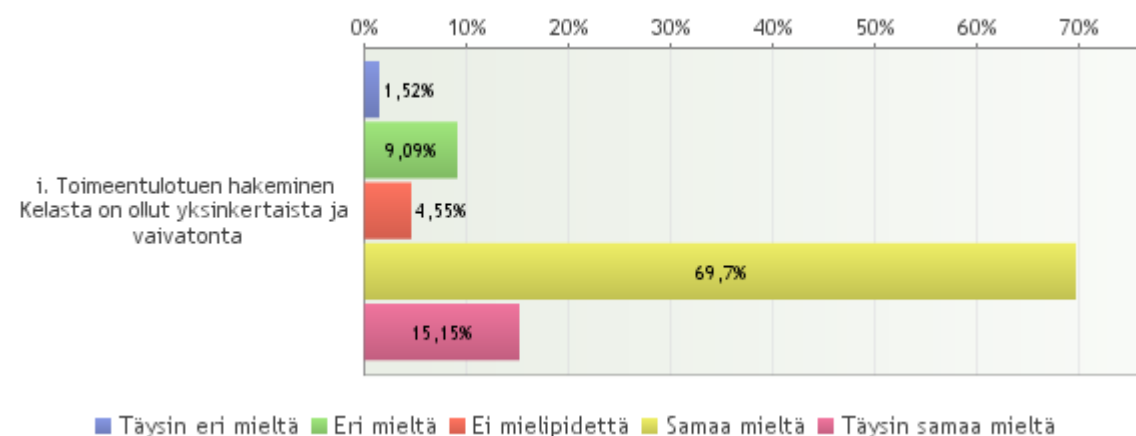
10.5 Käsittelyaika, vaivattomuus ja toimeentulotukiprosessin yksinkertaisuus

Kysymys palveluyhteistyön vaikutuksesta toimeentulotuen prosessin nopeutumiseen herätti haastateltavissa (N=66) paljon ajatuksia. Osa haastateltavista empi vastaustaan ja yritti pohtia viimeisten toimeentulotukiprosessin nopeutta. Osalla haastateltavista oli kokemus, ettei toimeentulotukipäätös ole tullut lain mukaisessa seitsemän arkipäivän käsittelyajassa riippumatta siitä, onko toimeentulotukihakemus käsitelty sosiaalitoimistossa vai Kelassa. Moni vastaaja (65 %) kuitenkin vastasi tähän väittämään toimeentulotuen prosessin nopeutuneen palveluyhteistyön myötä. Moni näistä vastaajista, jotka kommentoivat olevansa samaa tai täysin samaa mieltä asiasta, vertailivat sosiaalitoimen ja Kelan käsittelyaikoja. Osa haastateltavista asiakkaista ymmärsi, ettei lainmukainen seitsemän arkipäivän käsittelyaika aina voi täyttyä sosiaalitoimiston ruuhkautumisen myötä. Nämä haastateltavat toivat esille myös, ettei heidän Kelan etuuksien käsittelyaika ole toteutunut määrärajoissa.



Kuvio 8: Toimeentulotukiprosessin nopeutuminen palveluyhteistyössä

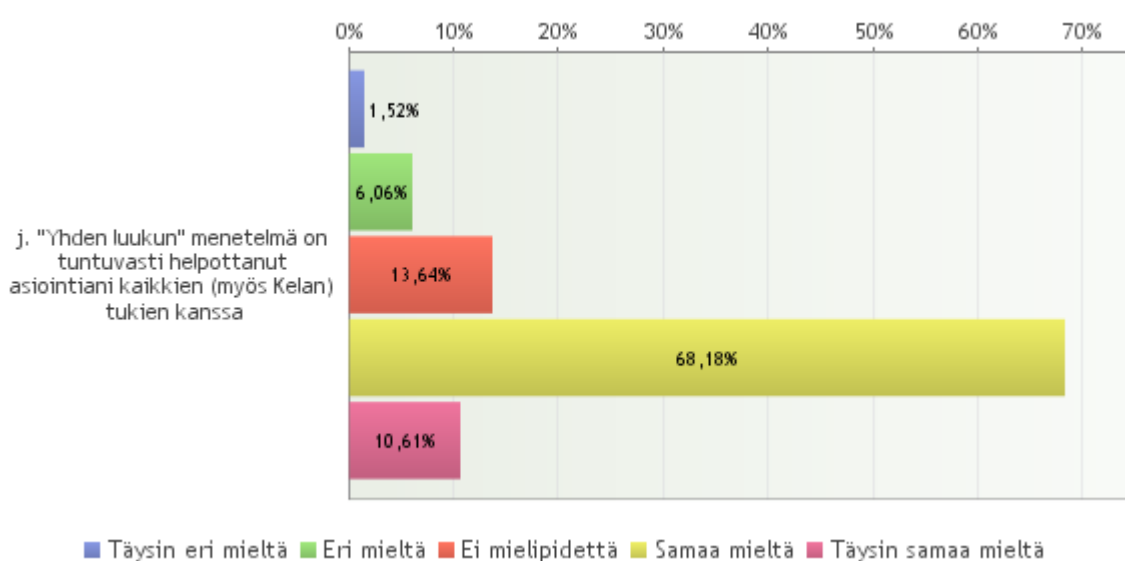
Toimeentulotuen hakemisen yksinkertaisuutta ja vaivattomuutta haluttiin kysyä kohderyhmältä, jotta saadaan selville kuinka yksinkertaisena asiakkaat toimeentulotuen hakemista Kelasta pitävät. Moni haastateltavista 84 % (N=66) kertoi että ovat täysin samaa tai samaa mieltä, että toimeentulotuen hakeminen Kelasta on ollut yksinkertaista ja vaivatonta. Nämä vastaajat asuivat alueilla, joista sosiaalitoimisto on poistunut, mutta Kelan toimisto on yhä siellä. On luonnollista, että asiakas valitsee helpoimman keinon toimeentulotukihakemuksen toimittamiselle. Osa vastaajista kertoi, että toimeentulotuen hakeminen olisi tällä hetkellä haastavaa, mikäli Kelan kautta toimeentulotuen hakeminen ei olisi mahdollista. Vastaaja joutuisi sanojensa mukaan matkustamaan julkisilla kulkuvälineillä toiseen kaupunginosaan, joka vie aikaa ja rahaa. Asiakkaat myös kommentoivat, ettei toimeentulotuen hakeminen ole muuttunut sen yksinkertaisemmaksi tai vaivattommaksi kuin ennen palveluyhteistyötä. Asiakkaat kokevat, että toimeentulotukiprosessi on lähestulkoon sama kuin ennen palveluyhteistyötä, kuten liitteiden ja erinäisten lisäselvityspyyntöjen toimittamisen osalta.



Kuvio 9: Yksinkertaisuus ja vaivattomuus

78 % vastaajista (N=66) on samaa tai täysin samaa mieltä, että niin sanotun yhden luukun menetelmän avulla heidän asiointi on helpottunut kaikkien (myös Kelan) tukien kanssa. Samaa tai täysin samaa mieltä olevat asiakkaat kommentoivat, että heidän asiointinsa on kaikilta osin helpottunut palveluyhteistyön myötä. Yksi asiakas koki, että on helpottavaa, kun kaikki tarvitsemansa tuet voi hakea nyt samasta paikasta. Haastateltavat pohtivat, etteivät he silti saa esimerkiksi soittaessaan samalla puhelulla hoidettua sekä Kelan etuuksiin liittyvät asiat kuin toimeentulotukiprosessiin liittyvät asiat. Palveluyhteistyössä ei ole vielä kehitetty puhelinpalvelua, jossa asiakas saisi hoidettua kahden eri organisaation eli Kelan ja Vantaan kaupungin etuuksien asiat samalla puhelulla.

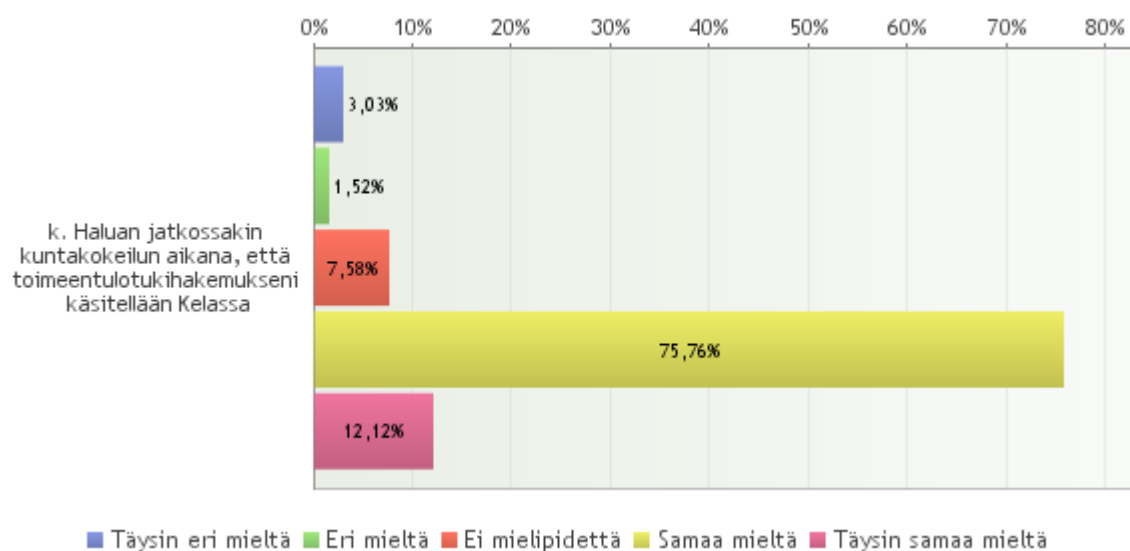
Jotkut vastaajat kommentoivat niin puhelinhaastatteluissa kuin sähköisessä kyselyssä, ettei ”yhden luukun” menetelmä tule toteutumaan kaikkien asiakkaiden kohdalla esimerkiksi täydentäviä ja harkinnanvaraisia tukia saavien asiakkaiden kohdalla. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (2015) mukaan kunnat vastaavat vatedeskin täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta, jotka edellyttävät yleisesti erityistä harkintaa (Perustoimeentulotuen myöntäminen halutaan siirtää Kelalle 2015). Näin ollen asiakkaat, jotka tarvitsevat perustoimeentulotuen lisäksi täydentävää toimeentulotukea tai ehkäisevää toimeentulotukea, eivät ”yhden luukun” menetelmän piiriin kuulu.



Kuvio 10: ”Yhden luukun menetelmä”

Suurin osa vastaajista 87 % (N=66) on sitä mieltä, että he haluavat jatkossakin jättää toimeentulotukihakemuksen Kelan käsiteltäväksi. Lähes 8 % asiakkaista eivät halunneet jättää mielipidettä tähän väittämään, mikä voi tarkoittaa sitä, ettei asiakas ole varma mihin toimeentulotukihakemuksensa haluaisi jättää, tai että asiakkaalle ei ole niin merkitystä sillä missä hakemuksensa käsitellään. Syitä voi olla monia miksi asiakas ei halua antaa mielipidettä johonkin asiaan.

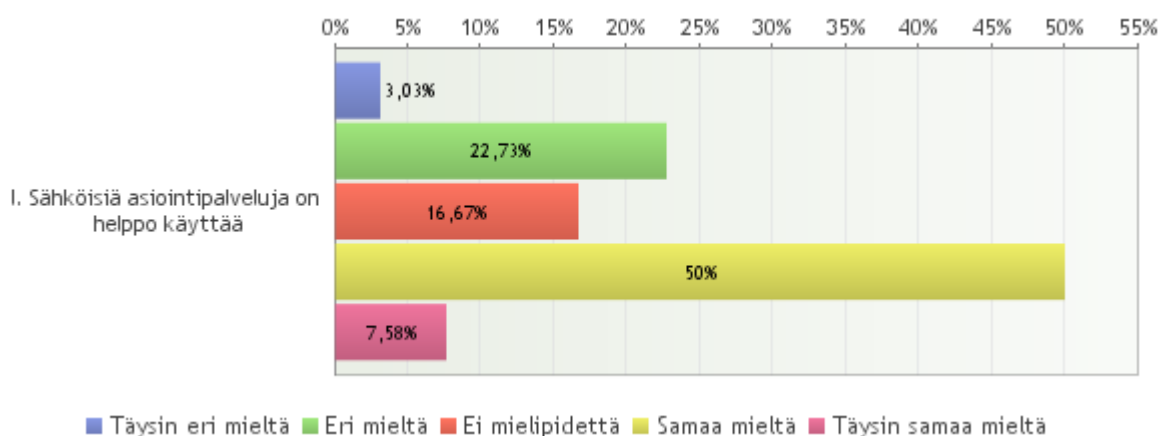
Palveluyhteistyön aikana on ollut havaittavissa, etteivät kaikki kohderyhmässä olevat asiakkaat ole olleet tyytyväisiä palveluyhteistyön aikana saamaansa palveluun ja täten halunneet erota palveluyhteistyön asiakkuudesta. Miksi sitten kaikki asiakkaat eivät ole olleet tyytyväisiä palveluun, oli asia jonka halusimme toimeksiantajien kanssa nostaa esille kyselyyn. Halusimme selvittää ovatko asiakkaat halukkaita jatkamaan asiakkuuttaan palveluyhteistyössä. Muutama vastaaja (4,55 %) ei halua jatkossa jättää toimeentulotukihakemusta Kelaan.



Kuvio 11: Asiakkuuden jatkuminen kuntakokeilussa

10.6 Sähköiset asiointipalvelut

Kysymys sähköisten asiointipalvelujen helposta käyttämisestä aiheutti eniten hajontaa vastauksissa. Etenkin maahanmuuttajataustaiset vastaajat eivät kokeneet sähköisten asiointipalvelujen käyttämistä helpoksi. Myös moni muu vastaaja (N=66) kommentoi, että sähköisiä asiointipalveluja ei ole helppo käyttää (25,7 %) Syynä tämän väittämän hajonnalle voi olla aiemminkin mainitsemani kielimuuri ja tietokoneohjelmien käyttövaikeudet. Vantaalla sähköinen toimeentulotuen hakeminen on ollut käytössä huhtikuusta 2014 asti ja sitä kehitetään jatkuvasti (Sähköinen toimeentulotukihakemus 2015). Asiakkailla on kuitenkin mahdollisuus jättää toimeentulotukihakemus paperisena sosiaalitoimistoon tai Kelan toimipisteeseen. Asiakkaan jättäessä toimeentulotukihakemuksen sähköisesti Vantaan kaupungin internetsivujen kautta, kirjautuu se automaattisesti kaupungin järjestelmään saapuvana hakemuksena ja näin ollen asiakas ei ole mukana kuntakokeilussa. Jos asiakas haluaa osallistua kuntakokeiluun, ainoa tapa on jättää toimeentulotukihakemus paperisena mihin tahansa Vantaan Kelan toimistoihin.



Kuvio 12: Sähköiset asiointipalvelut

10.7 Avoin palaute ja kommentit

Halusin lisätä asiakaskyselyni loppuun vastaajille kohdan, jossa he voivat antaa vapaata palautetta. Vastaajista (N=66) 38 halusi jättää avointa palautetta. Vapaita kommentteja vastaaja sai jättää joko kyselyyn, palveluyhteistyöhön, Kelaan tai sosiaalitoimistoon liittyen. Avointa palautetta asiakkaat antoivat kummassakin aineistonkeruumuodossa eli puhelinhaastatteluissa sekä sähköisessä kyselyssä. Asiakkaat jättivät avointa palautetta myös kyselyn ulkopuolelle, esimerkiksi omaan henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyen. Varsinkin sähköisen kyselyn kautta vastanneet halusivat kommentoida myös henkilökohtaisia, omaan elämäänsä liittyviä asioita.

Asiakkaat antoivat paljon palautetta liittyen Kelan ja Vantaan kaupungin toimintatapojen vertailuun. Asiakkaat vertailivat kuinka palveluyhteistyön myötä Kela on toiminut toimeentulotukiasioissa sosiaalitoimistoihin verrattuna. Vertailut sosiaalitoimiston ja Kelan välillä liittyivät muun muassa toimeentulotukihakemuksen käsittelyaikoihin, liitteiden toimittamiseen ja vertailuun kumpi kahdesta organisaatiosta on parempi.

"Kaikki on parantunut viimeisen 10v aikana Vantaan kaupungin ja Kelan yhteistyön myötä. "

"Tuntuu että voisi lopettaa koko sosiaaliaseman asioinnin ja asioida vain Kelassa."

"positiivista palautetta koko kuntakokeilulle"

"Ihan oikeasti tämä on hyvä systeemi."

Asiakkaat jättivät paljon kiitoksia niin puhelinhaastatteluiden kuin sähköisen kyselyn kautta. Yksi vastaajista oli jättänyt kriittistä palautetta koskien laskujen maksamisen epäselvyydestä ja että hän on joutunut kokoajan asioimaan myös sosiaalitoimistossa.

Seuraavaan olen koonnut palautteet, jotka ryhmittelin Vantaan kaupungin normitetulle toimeentulotuelle sekä sosiaalityölle. Tähän osioon ryhmittelemäni kommentit koostuivat muun muassa käsittelyajoista, kuten aiemmassakin osiossa, toimeentulotukihakemuksen käsittelystä ja puhelinpalvelusta. Osa asiakkaista antoi palautteen suoraan koskien tiettyä sosiaaliasemaa. Eräs asiakas kertoi palautteessaan, ettei halua asioida sosiaalitoimistossa enää ollenkaan palveluyhteistyön myötä. Eräs asiakas antoi suoran palautteen, että on joutunut asioimaan sekä sosiaalityöntekijän, että Kelan kanssa. Asiakkaat toivoivat palautteissaan sosiaalityöltä enemmän konkreettista neuvomista, kuten uuden, halvemman asunnon etsimisessä.

"Asiakkaan pitäisi saada vastaukset kaikkiin kysymyksiin, jotka hän kysyy toimeentulotukihakemuksessa."

"Asiakasta pitäisi neuvoa enemmän myös sellaisten tukien kanssa, joita hän ei ymmärrä hakea."

Avoimista palautteista suurin osa koski Kelan toimintaa ja asiakkaiden mielipiteitä Kelan toiminnasta. Valtaosa palautteista sisälsi asiakkaiden kokemuksia Kelassa asioimisesta, henkilökunnasta ja Kelan toimistojen viihtyvyydestä. Kuten vastaajat olivat jättäneet palautetta tietyille sosiaaliasemalle, myös Kelan konttoreista esimerkiksi Hakunilan ja Korson toimistoista oli annettu henkilökohtaista palautetta. Yksi sähköisen kyselyn vastaajista oli muun muassa avoimessa palautekentässä kertonut antaneensa palautteen koskien Hakunilan Kelaa. Muutama asiakas antoi palautetta Kelan takaisinsoittopalvelusta, joko sen hyvästä toimivuudesta tai vastaavasti kritiikkiä. Vastaajien kommenteista välittyi hyvä mieli ja luottamus Kelan toimintaa

kohtaan. Eräs asiakas kommentoi, että hän voi jutella Kelassa virkailijan kanssa muutakin kuin etuuksiin liittyvää.

"Hyvän palvelun paikka Korsossa, otetaan ihminen ihmisenä."

"Kiitos hyvästä asiakaspalvelusta ja hymyilevästä vastaanotosta. Neuvonta Kelan aulassa on ollut positiivista ja hyvää. Olen todella tyytyväinen!!!"

Vastaajien kommenteista välittyi myös kokemus Kelan henkilökunnan ammattitaidosta. Osa vastaajista kommentoi, ettei ole saanut neuvoa toimeentulotukeen liittyvissä asioissa yksittäiseltä virkailijalta. Kelan palveluopastajan toiminta Kelan aulassa sai niin positiivista kuin negatiivistakin palautetta. Osa asiakkaista koki palveluopastajan kysymykset ahdistavina, kun taas osa koki palveluopastajan avun nopeuttavan asiakkaan asiointia. Muutama asiakas antoi palautetta yksityisyyden säilymisestä palvelutiskien osalta. Asiakas kommentoi, ettei hänen yksityisyytensä säily asioidessaan Kelan toimiston avokopissa, sillä hän joutuu kuiskaamaan asiansa.

Viimeisimpään osioon ryhmittelin kommentit, jotka koskivat, joko haastattelutilannetta tai kyselylomaketta. Muutama asiakas (5) kirjoitti palautekenttään sähköisessä kyselyssä tai kertoi haastattelussa sellaista, joka ei sopinut mihinkään varsinaisista ryhmistä. Nämä kommentit otin tähän osioon mukaan.

Kaksi asiakasta antoi palautetta, että kysely oli helppo ja asiallinen. Neljä asiakasta antoi positiivista palautetta haastattelutilanteesta. Osa kiitti minua haastattelusta ja toivotti hyvää jatkoa. Yksi asiakas kommentoi avoimessa palautekentässä, että on jättänyt toimeentulotukihakemuksen sosiaalitoimistoon vuoden 2015 aikana.

11 Pohdinta

11.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä on tutkijan tärkeää pohtia tutkimuksensa eettisyyttä. Opinnäytetyöprosessini aikana pohdin useasti eettisyyttä monelta kantilta. Opinnäytetyöhöni osallistuneet ilmoittautuivat tutkimukseen mukaan erillisen ilmoittautumiskaavakkeen kautta. Ilmoittautumiskaavakkeesta olen kertonut luvussa 8. Ilmoittautumiskaavakkeeseen pyydettiin asiakkaan nimeä ja puhelinnumeroa tai mikäli halusi osallistua kyselyyn sähköisesti, pyydettiin sähköpostiosoitetta. Opinnäytetyöprosessin päätyttyä tuhosin tutkimukseen osallistuneiden ilmoittautumiskaavakkeet sekä muut muun muassa Vantaan kaupungilta samani salassa pidettävät asiakirjat.

Tutkimuksen luotettavuutta mitattaessa on otettava huomioon monta seikkaa. Luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat niin sisällölliset, tilastolliset, kulttuuriset, kielelliset kuin teknisetkin seikat. (Vehkalahti 2014, 40). Asiantuntijat puhuvat luotettavuutta mitattaessa validiteetista ja reliabiliteetista. Yksinkertaisesti ilmaistuna validiteetti kertoo, mitataanko sitä-mitä piti ja reliabiliteetti kertoo, miten tarkasti mitataan. Validiteetin kannalta yhtenä esimerkkinä voidaan ajatella tilannetta, jossa tutkimus toistetaan eri maassa kuin missä se on alun pitäen tehty. Tyypillisesti tällaisessa tilanteessa kyselylomake tai muu aineiston keruu väline joudutaan kääntämään eri kielelle. (Vehkalahti 2014, 41.)

Kielelliset haasteet nousivat opinnäytetyössäni yhdeksi haasteeksi. Kyselyyn oli ilmoittautunut henkilöitä, joiden suomen kieli ei ollut tarpeeksi hyvä, että he olisivat ymmärtäneet kaiken, mitä kyselyssä kysyttiin. Kyselyyn oli ilmoittautunut myös muutama henkilö, jotka eivät puhuneet lainkaan suomea ja heille kyselyyn osallistuminen olisi vaatinut kyselyn kääntämistä toiselle kielelle. Yksi kyselyyn ilmoittautuneista olisi toivonut puhelinhaastattelua ranskan kielellä. Opinnäytetyöni validiteetti olisi kärsinyt, mikäli kyselylomake olisi käännetty eri kielelle. Lisäksi oma englanninkielentaitoni ei ole riittävän hyvä haastattelemaan ihmisiä. Lisäksi moni kyselyyn osallistuneista haastateltavista oli ulkomaalaistaustaisia, joiden suomen kieli ei ole yhtä hyvää kuin syntyperäisen suomalaisen. Haasteena puhelinhaastatteluissa oli erityisesti se, että en ollut varma ymmärtääkö haastateltava kaiken, mitä olen häneltä kysymässä.

Vehkalahden (2014, 41) mukaan reliabiliteetilla ei ole mitään merkitystä, mikäli validiteetti kärsii ja ei mitata oikeaa asiaa. Reliabiliteetti on sitä parempi, mitä vähemmän syntyy mitausvirheitä. Mittarin tai menetelmän luotettavuudella eli reliabiliteetilla viitataan käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusmenetelmillä ja käytetyillä mittareilla saavutetaan tarkoitettuja tuloksia. (Tutkimuksen reliabiliteetti 2007.)

11.2 Yhteenveto

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kartoittaa Vantaan toimeentulotuen saajien näkemyksiä Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyöstä. Toteuttamallani asiakaskyselyllä saatiin toivottuja asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä näiden kahden toimijan yhteistyöstä. Voidaan todeta asiakkaiden odottaneen perustoimeentulotuen siirtymistä kunnilta Kelaan, sillä jo 90-luvulla toteutettu Kela-kokeilu sai asiakkailta positiivista palautetta. Näiden enimmäkseen positiivisten kokemusten perusteella Suomessa on hyvä lähtökohta uuden sosiaalijärjestelmän rakenteen muutoksessa.

Sähköisen kyselyn mukaanotto puhelinhaastatteluiden ohelle antoi asiakkaalle valinnanvaraa kyselyyn vastaamiselle. Asiakaskyselylomakkeet olivat identtiset keskenään puhelinhaastattelulla ja sähköisellä kyselyllä toteutettuna. Sähköisen kyselyn lisääminen aineiston keruussa

antoi asiakkaalle mahdollisuuden valita, haluaako hän vastata asiakaskyselyyn puhelinhaastattelun vai sähköisen kyselyn kautta. Opinnäytetyön tuloksia tarkasteltaessa voidaan huomata, että asiakkaat antoivat rohkeasti avointa palautetta sille varattuun kenttään. Kuten jo aiemmassa tekstissäni käsittelin, moni vastaaja uskaltautui kertomaan jopa henkilökohtaisesta elämästään.

Asiakaskysely oli rakennettu pääosin valtiovarainministeriön (VM) määrittämien indikaattorikysymysten pohjalle. Olen käyttänyt tekstissäni indikaattorikysymyksistä termiä asteikkokysymykset. Asteikkokysymyksistä suurin osa 7 kappaletta (N=12) oli VM:n määrittelemiä. Lisäksi asteikkokysymysten vastausasteikko oli määriteltynä valmiiksi VM:n puolesta. Puhelinhaastatteluita tehdessäni huomasin monien haastateltavien kommentoivan haastattelun aikana, että olisivat jo vastanneet esittämäni kysymykseen. Haastateltavien äänestä oli kuultavissa, että he kokivat heiltä kysyttävän samaa asiaa toisin sanoin uudelleen.

Kysymys, joka aiheutti eniten haastateltavissa pohdintaa ja jopa kyseenalaistamista oli väittäjä: ”Hoito/palvelu vastasi tarpeitani. Sain tarvitsemi avun ja palvelusta oli hyötyä.” Haastateltavat kyseenalaistivat muun muassa sen minkälaista hoitoa he saavat Kelassa tai sosiaalitoimistossa asioidessaan. Mielestäni tästä kysymyksestä olisi voinut jättää ”hoito” sanan pois ja käyttää kyselyssä pelkkää palvelu-termiä. Monesti haastatteluissa tarkensin asiakasta, että tässä tarkoitetaan enemmän palvelua. Osalle haastateltavista tämä yksi sana saattoi aiheuttaa jopa hämmennystä.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa toimeentulotuen saajien tyytyväisyydestä Vantaan kaupungin ja Kelan palveluyhteistyöhön. Toimeksiantajat eli Vantaan kaupunki ja Kela toivoivat opinnäytetyöltä laadullista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä. Mielestäni saavutin opinnäytetyöni tavoitteen hyvin, vaikka pohdinkin, mitä olisin yhteistyössä toimeksiantajien kanssa voinut tehdä toisin asiakaskyselyn suunnittelussa ja toteutuksessa.

Opinnäytetyöprosessin aikana oli huomattavissa monia haasteita jo prosessin alkuvaiheessa. Aikataululliset haasteet olivat läsnä lähes koko prosessin ajan. Valitessani asiakaskyselyn toteuttamisen palveluyhteistyöhankkeelle, tuli esille heti kyselyn toteuttamisen tiukka aikataulu. Kyselylomaketta odotettiin nopeasti valmiiksi ja tarkastettavaksi Valtiovarainministeriölle, joten tarkemmalle pohdinnalle ei jäänyt riittävästi aikaa. Olisin toivonut saavani pohtia tarkemmin kyselylomakkeen kysymyksiä ja sanamuotoja. Se olisi ollut tärkeää muun muassa luotettavan tutkimusaineiston saamiseksi.

Opinnäytetyöni yhtenä suurimpana haasteena olivat kohderyhmään kuulumattomat vastaajat. Tällä tarkoitan asiakkaita, jotka eivät ole kuntakokeilussa mukana ja ovat pelkästään sosiaali-

toimen asiakkaita toimeentulotukiasioissa. Miksi näitä kohderyhmään kuulumattomia asiakkaita oli sitten niin paljon ilmoittautuneena kyselyyn? Kohderyhmään kuulumattomia vastaajia ilmoittautui kyselyyn ilmeisesti siitä syystä, että kyselyn tarkoitus ja varsinainen kohderyhmä oli heille epäselvä. Tiedon he olivat saaneet erillisellä tiedotteella, mutta siinä on asioita ilmaistu ilmeisesti hankalalla tavalla, etteivät kaikki ole ymmärtäneet kenelle asiakaskysely on suunnattu. Tiedotteet toimitettiin tammi-maaliskuun 2015 aikana ja niissä pyydettiin asiakkaita jättämään yhteystietonsa, nimen ja puhelinnumeron/sähköpostiosoitteen, jos halusi osallistua asiakaskyselyyn. Moni asiakas ei ole lukenut tarkasti tiedotetta, vaan on kirjannut omat yhteystietonsa kyselyn ilmoittautumislomakkeeseen. Vantaan kaupunki toteuttaa sosiaalitoimen aikuissosiaalityön asiakkaille joka toinen vuosi asiakastytyväisyyskyselyn ja viimeksi kysely on toteutettu vuonna 2014. (M.-T. Lehmuskallio, 2015.) Asiakas on saattanut luulla, että asiakaskysely koskee kaikkia toimeentulotuen asiakkaita asiointitavasta ja -paikasta riippumatta. Varsinkin monet pitkäaikaisasiakkaat ovat saattaneet tottua siihen, että sosiaalilaitokset toteuttavat asiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi, joten he ovat saattaneet luulla tämän asiakaskyselyn olevan vastaavanlainen kaikille toimeentulotuensaajille tarkoitettu kysely.

Puhelinhaastattelussa sain asiakkaiden kohderyhmään kuulumattomuuden selville useimmiten kyselyn kysymyksellä: ”Olen kuntakokeilussa mukana.” Tarkennettuani usealle haastateltavalle, mitä kuntakokeilulla tarkoitetaan, vastasivat haastateltavat, kummalle palveluntarjoajalle ovat jättäneet toimeentulotukihakemuksensa, Kelaan vai sosiaalitoimistoon. Asiakkaat, jotka eivät ole lainkaan asioineet toimeentulotukiasioissa Kelassa jätettiin pois kyselyn kohderyhmästä.

Puhelinhaastatteluiden toteuttaminen oli erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Aiemmissa opinnoissani olen haastatellut, mutta puhelimen välityksellä toteutettu haastattelu oli uutta minulle. Se millä tavalla haastateltavat suhtautuivat minuun haastattelijana, oli suuri merkitys haastatteluiden etenemisen kannalta. Minulle tuli haastattelijana olo, että haastateltavat luulivat minun olevan Kelan tai Vantaan kaupungin viranomainen. Kun huomasin, että haastateltava mietti mikä minun roolini on asiakaskyselyssä, toin esille haastateltavalle, että teen puhelinhaastattelua opinnäytetyönäni enkä ole viranomainen. On hyvin mahdollista, etteivät kaikki tutkimukseen osallistuneet olleet varmoja siitä, kuka tai mikä tahokyselyn toteuttaa.

11.3 Johtopäätökset

Opinnäytetyöprosessi oli kaiken kaikkiaan mielenkiintoinen ja unohtumaton vaihe elämässäni. Opinnäytetyön käsitteiden ja kokonaisuuden hahmottaminen oli minulle odotettua helpompaa, sillä aikaisempi työskentelyni Vantaan kaupungin sosiaalitoimessa on helpottanut muun

muassa toimeentulotukiprosessin ymmärtämistä. Työskentelyni sosiaalitoimessa ajoittui aikaan, jolloin palveluyhteistyö oli jo käynnissä Vantaan kaupungin ja Kelan välillä, jolloin koko palveluyhteistyön laaja-alainen ymmärtäminen oli tuttua minulle käytännön kokemuksen kautta.

Vaikka opinnäytetyöprosessin aikana esiintyi monia haasteita, ei opinnäytetyön tavoite jäänyt saavuttamatta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa toimeentulotuen saajien näkemyksistä palveluyhteistyöstä saamaansa palveluun. Opinnäytetyön tuotoksena saatiin niitä kaivattuja asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä siitä millaisena he kokevat Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyön. Asiakkaiden tyytyväisyys on äärimmäisen tärkeää ja sitä on tutkittava tarkasti, kun lähdetään näin suurta sosiaalityön rakennemuutosta viemään eteenpäin. On ollut ilo haastatella ja kuulla ihmisten kokemuksia saamastaan palvelusta. On mielenkiintoista nähdä tulevaisuudessa, miten asiakkaat kokevat ja millaista palvelua he tulevat saamaan sitten, kun perustoimeentulotuki on siirtynyt Kelan hoidettavaksi.

Näin opinnäytetyön valmistuessa on hyvä pohtia sitä, mitä palveluyhteistyöhankkeessa voisi jatkossa kehittää tai mitä voisi jatkossa tutkia palveluyhteistyöhankkeessa. Kela ja Vantaan kaupunki toteuttavat samaan aikaan asiakaskyselyni ohella henkilöstölle suunnatun kyselyn, jossa selvitetään palveluyhteistyössä työskennelleiden työntekijöiden mielipiteitä ja kehitysehdotuksia palveluyhteistyöstä. Tämä on mielestäni erittäin mielenkiintoinen ja tärkeä asia, että tutkitaan samalla asiakasnäkökulman ohella myös yhteistyötä toteuttavien työntekijöiden mielipiteitä. Näiden kahden kyselytutkimuksen tulokset, niin asiakkaiden, kuin henkilöstön näkökulmasta ovat tärkeässä asemassa suuren sosiaaliturvajärjestelmän muutoksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lähteet

Painetut lähteet

Annala, I. 2015. Yhteistyö ei synny itsestään. Teoksessa Sosiaalivakuutus 3/2015. 53. vuosikerta. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 28.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Kangas, O., Niemelä, M & Varjonen, S. 2011. Toimeentulotuen Kela-siirron kehykset politiikan asialistoilla ja kansalaismielipide. Teoksessa Niemelä & Saari (toim.) Poliitiikan polut ja hyvinvointivaltion muutokset. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 144-176.

Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista 30.12.2014/1350

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Mattila, H. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Sosiaali- ja terveyshuollon tutkimuksia. Helsinki: Kela

Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2013. Julkaisuja 2013:4. 2. painos. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere: Juvenes Print- Suomen yliopistopaino.

Suomen perustuslaki 731/1999

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli & Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 84-108.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Virtanen, A. & Kiuru, S. 2011. Toimeentulotuki 2010. Tilastoraportti. Helsinki: Terveystietokeskus ja hyvinvoinninlaitos.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos, Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Sähköiset lähteet

Kela ja Vantaan kaupunki käynnistävät toimeentulotukeen liittyvän kuntakokeilun 2015. Kela. Viitattu 23.10.2015. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-ja-vantaan-kaupunki-kaynnistavat-toimeentulotukeen-liittyvan-kuntakokeilun

Kontiainen, S. 2015. Kelan ovesta on helppo astua. Sosiaalivakuutus. Kela. Viitattu 23.10.2015. <http://sosiaalivakuutus.fi/kelan-ovesta-on-helppo-astua/>

Kontiainen, S. 2015. Sujuva palvelu rakennetaan yhdessä. Sosiaalivakuutus. Kela. Viitattu 10.11.2015. <http://sosiaalivakuutus.fi/sujuva-palvelu-rakennetaan-yhdessa/>

Kuntakokeilut- Kuntien tavoitteet ja tilannekatsaus kevät 2015. VM. Viitattu 22.10.2015. <http://vm.fi/documents/10623/1230344/Kokeilukunnat+esittely/15570464-c314-4fbc-a43f-b2be8986a438>

Perustoimeentulotuen myöntäminen halutaan siirtää Kelalle 2015. STM. Viitattu 25.10.2015. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/perustoimeentulotuen-myontaminen-halutaan-siirtaa-kelalle

Sähköinen toimeentulotukihakemus 2015. Vantaan kaupunki. Viitattu 16.10.2015. http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa/terveys-_ja_sosiaalipalvelut/toimeentulotuki

Toimeentulotuki 2015. STM. Viitattu 25.10.2015. <http://stm.fi/toimeentulotuki>

Tutkimuksen reliabiliteetti 2007. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2015. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Laatu, M., Heinonen H-M. & Sandelin, I. 2015. Vantaan toimeentulotuen palveluyhteistyökeilu: Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan ja sosiaalitoimen palveluyhteistyöstä. Työpapereita 74/2015. Viitattu 5.10.2015. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155535/Tyopapereita74.pdf?sequence=3>

Julkaisemattomat lähteet

Kaijala, L. Vantaan kaupungin tilastoja toimeentulotuen saajista. 2.9.2015

Lehmuskallio, M-T. Aikuissosiaalityön asiakastytytyväisyyskysely. 6.10.2015

Tolvanen, N. Aulatyöntekijän nimitys. 14.9.2015

Kuviot

Kuvio 1:Odotusajan pituus	25
Kuvio 2: Henkilökunnan käyttämä aika	26
Kuvio 3: Sujuvuus	27
Kuvio 4: Riittävä tieto ja neuvonta	27
Kuvio 5: Palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeita	28
Kuvio 6: Luottamuksellisuus	29
Kuvio 7: Työntekijöiden ammattitaito	29
Kuvio 8: Toimeentulotukiprosessin nopeutuminen palveluyhteistyössä.....	30
Kuvio 9: Yksinkertaisuus ja vaivattomuus	31
Kuvio 10: ”Yhden luukun menetelmä”	32
Kuvio 11: Asiakkuuden jatkuminen kuntakokeilussa	33
Kuvio 12: Sähköiset asiointipalvelut	34

Liitteet

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Kyselylomake

Liite 1 Saatekirje

PALAUTUSOSOITE :

KELA - palveluyhteistyö /
Vantaan aikuissosiaalityö

KELA VANTAA-PORVOON VAKUUTUSPIIRI ja
VANTAAN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖ

Normitettu toimeentulotuki
Koivukylän sosiaaliasema

Hei!

Pyydämme Teitä osallistumaan KELA - palveluyhteistyökokeilua koskevaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tarkoituksenamme on selvittää menneen palveluyhteistyökokeilun onnistumista ja palveluidemme muutoksen onnistumista asiakkaan kannalta. Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluitamme.

Mikäli haluat osallistua kyselyyn ja palveluidemme kartoitukseen ja parantamiseen, jätä tämä lomake mille tahansa Vantaan sosiaaliasemista tai mihin tahansa Vantaan KELA:n toimistoon 15.03.2015 mennessä. Toimistot toimittavat kyselyn toimitusosoitteeseen, eikä teidän tästä tarvitse huolehtia.

Soitamme tai laitamme sähköpostia Teille valintanne mukaan haastatellaksemme 15.02.2015 - 31.03.2015 välillä.

Ole ystävällinen ja täytä alla oleviin kenttiin nimesi, ja puhelinnumerosi tai sähköpostiosoitteen.

NIMI : _____

PUHELINNUMERO : _____

SÄHKÖPOSTIOSOITE : _____

Tarvittaessa lisätietoa antaa:
X.X

Liite 2 Kyselylomake



1. Sukupuoli *

☐ Nainen ☐ Mies

2. Ikä *

☐ 18-25 ☐ 26-40 ☐ 41-64 ☐ yli 65

3. Perherakenne *

☐ Yksin-
eläjä ☐ Avo-
pari ☐ Avio-
pari ☐ Avopari ja
lapsia ☐ Aviopari ja
lapsia ☐ Yksin-
huoltaja

4. Suuralue *

Tällä tarkoitetaan sosiaalitoimen toiminta-aluetta.

☐ Korso/Koivukylä ☐ Tikkurila/Hakunila ☐ Myyrmäki/Martinlaakso

5. Oletko asioinut aikaisemmin toimeentulotukiasioissa? *

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

6. Olen kuntakokeilussa mukana *

Tällä tarkoitetaan sitä, että vastaaja on jättänyt toimeentulotukihakemuksen Ke-
laan vuoden 2015 aikana.

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

7. Mistä/Keneltä sait tiedon alunpitäen Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyöstä? *

☐ Sosiaali-
toimelta ☐ Ke-
lasta ☐ Ystä-
vältä/Tutta-
valta ☐ Joltain muulta, Keneltä?

8. Anna kouluarvosana palveluyhteistyöstä kokonaisuudessaan *

4 on huonoin ja 10 paras arvosana

☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

9. Valitse seuraavista väittämistä kokemustasi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei mielipi- dettä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
a. Odotusajan pituus paikan- päällä oli kohtuullinen saapumi- sesta siihen, kun minua palvel- tiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Henkilökunnalla oli riittävästi aikaa minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Sain riittävästi tietoa ja neuvon- taa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Asioitani käsiteltiin luottamuk- sellisesti ja yksityisyyteni säilyt- tään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Hoito- ja palvelutapahtuma oli sujuva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Hoito/palvelu vastasi tarpeitani. Sain tarvitsemani avun ja palve- lusta oli hyötyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Työntekijät osaavat tehtävänsä ja ovat ammattitaitoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

h. Koen Kelan ja Vantaan kaupungin palveluyhteistyön nopeuttaneen toimeentulotukeni prosessia

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

i. Toimeentulotuen hakeminen Kelasta on ollut yksinkertaista ja vaivatonta

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

j. "Yhden luukun" menetelmä on tuntuvasti helpottanut asiointiani kaikkien (myös Kelan) tukien kanssa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

k. Haluan jatkossakin kuntakokouksen aikana, että toimeentulotukihakemukseni käsitellään Kelassa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

l. Sähköisiä asiointipalveluja on helppo käyttää

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. Vapaa sana